



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y atención al usuario en el Instituto de
Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas –
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Marquez Lopez, Mayra Carolina (orcid.org/0000-0003-3922-053X)

ASESOR:

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por bendecir y guiar siempre mi camino.

Mayra

Agradecimiento

A mi padre, a mi novio que siempre me brindaron su apoyo incondicional. Al director del IESTPAY, por permitirme realizar la investigación en el Instituto que él dirige. A mis docentes de la maestría de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y dedicación. A mi asesor Dr. Keller Sánchez Dávila, por su apoyo y orientación profesional, en todo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	38
3.1. Tipo y diseño de investigación	38
3.2. Variables y Operacionalización	39
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	39
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	40
3.5. Procedimientos	43
3.6. Métodos de análisis de datos	43
3.7. Aspectos éticos	43
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	58
ANEXOS.....	67

Índice de tablas

Tabla 1.	Validación de expertos	41
Tabla 2.	Análisis de confiabilidad de gestión administrativa.....	42
Tabla 3.	Confiabilidad del número de preguntas de gestión administrativa...	42
Tabla 4.	Análisis de confiabilidad de atención al usuario.....	42
Tabla 5.	Confiabilidad del número de preguntas de atención al usuario.....	43
Tabla 6.	Nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.....	44
Tabla 7.	Nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.....	44
Tabla 8.	Prueba de normalidad.....	45
Tabla 9.	Relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.....	46
Tabla 10.	Relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.....	47
Tabla 11.	Relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.....	48
Tabla 12.	Relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.....	49
Tabla 13.	Relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.....	50

Índice de figuras

Figura 1	Gráfico de dispersión entre la gestión administrativa y atención al usuario.	50
-----------------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 466 usuarios y la muestra fue de 211. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa, fue regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %; la atención al usuario, fue regular en 49 %, malo en 29 % y bueno en 22 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,841 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); además, solo el 70.73 % de la atención al usuario es influenciado por la gestión administrativa.

Palabras clave: Administración pública, Gestión del personal, Atención, Consumidor.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user service at the Amazonas Public Technological Higher Education Institute, Yurimaguas - 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was from 466 users and the sample was 211. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management was regular in 50%, bad in 29% and good in 21%; user service was regular in 49%, bad in 29% and good in 22%. Concluding that there is a significant relationship between administrative management and user service at the Amazonas Public Technological Higher Education Institute, Yurimaguas - 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.841 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 70.73% of user service is influenced by administrative management.

Keywords: Public administration, Personnel management, Attention, Consumer.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los procedimientos para gestionar los recursos organizacionales, son de mucha importancia para el crecimiento integral de las organizaciones, las cuales deben estar basados en habilidades que permitan sacar al mayor provecho a los recursos tanto financieros como humanos. Por lo tanto, es importante mencionar la importancia de desarrollar al talento humano mediante prácticas que ayuden a mejorar sus habilidades y competencias que hagan posible el mejoramiento de su desempeño en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta que estos componen uno de los activos más importantes capaces de llevar a cabo las actividades de planificación y puesta en marcha, para ofrecer una calidad de atención que satisfaga las necesidades y expectativas del público, ya sean clientes o usuarios (López, 2021)

A pesar de conocer esta importante necesidad, las organizaciones latinoamericanas presentan deficiencias para gestionar de manera eficiente los recursos organizacionales debido a diversos factores, los cuales tienen que ver con la falta de iniciativas, falta de conocimientos en este ámbito, entre otros, conllevando a que no brinden muchas de estas una adecuada atención al usuario externo, por deficiencias o carencias a nivel interno tanto a nivel de personal como también por desabastecimiento de algunas herramientas solicitadas por las áreas usuarias (Hernández, 2011, p. 40)

En función a la realidad peruana, la gestión de las entidades públicas, presenta serias deficiencias que frenan el crecimiento integral del país, dentro de los cuales se encuentra la incapacidad de los gobernantes, lo cual genera no solo el malestar generalizado, sino que también retrasa el desarrollo económico, sumiendo al país en la pobreza, sobre todo de las poblaciones vulnerables alejadas de la zona urbana donde la presencia del estado es poca o nula; asimismo, otro de los problemas está relacionado con el creciente nivel de corrupción en los diversos niveles de gobierno, lo cual provoca la disminución de las brechas sociales (Balcazar, 2020). Aunado a ello, se encuentra la ineficiencia, los cuales manifiestan sus incomodidades debido a

la baja calidad de atención como las demoras en los procesos, la ineficiencia para lograr el fin específico, entre otros, son el resultado de una mala gestión administrativa (Mendoza y Moreira, 2021)

En ese contexto, la SUNEDU, para poder mejorar la gestión institucional de los diferentes institutos, ha implementado el modelo de Servicio Educativo que proporciona un mecanismo para establecer la funcionalidad de las EESP, tomando en consideración a la regulación de gestión institucional y académica de acuerdo a las necesidades de la comunidad educativa y de su entorno regional. Cabe mencionar que el aporte dado pro al SUNEDU favorece a las instituciones a mejorar las condiciones mediante la Calidad que se evalúan en el Procedimiento de Licenciamiento, de acuerdo a lo estipulado en la Ley N°30512 (RVM N° 082-2019-MINEDU, 2019)

La investigación presentada ha sido recopilada de la realidad observada en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas - Yurimaguas, donde la organización presenta constantes quejas de los usuarios (alumnos) por el servicio de atención de los trabajadores, ya que no cumplen los plazos legales establecidos para atender sus reclamos, el personal administrativo no se encuentra organizado adecuadamente, lo que genera que los docentes no cuenten con los materiales necesarios para poder brindar una adecuada calidad educativa, problemas en el liderazgo, sobre todo cuando se designa responsabilidades al personal administrativo, controles inoportunos que hacen que no se comunique de manera adecuada a los directivos, el área de control interno no comunica los hallazgos por iniciativa propia generando insatisfacción en los alumnos, debido a las demoras, costo de la matrícula y deficiente infraestructura en todas las carreras.

En contraste a lo mencionado, se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022? y sus **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas,

Yurimaguas - 2022? ¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?
¿Cuál es la relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?
¿Cuál es la relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?
¿Cuál es la relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?
¿Cuál es la relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?

La investigación se justificó en los siguientes criterios: fue **conveniente** porque permitió la implementación de medidas que faciliten el control de los procesos en generar un mayor grado de satisfacción. **Relevancia social**, Esta investigación es relevante y significativa, porque de concretarse beneficiará a la sociedad, ya que fue una ayuda a mejorar la atención al usuario. **Valor teórico**, pues se ha citado a investigaciones actuales con las cuales se pretende dar cumplimiento a los objetivos y reforzar cada variable de estudio. **Implicancias prácticas**, el estudio realizado a la investigación nace a partir del planteamiento de hipótesis fue dar solución a las variables de estudio. **Utilidad metodológica**, en virtud de cumplir cabalmente con los propósitos que se han establecido dentro del estudio, se han diseñado dos cuestionarios los cuáles fueron aplicados de forma directa a los participantes y con ello se pretende contrastar las hipótesis planteadas.

El **objetivo general** fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022 y sus **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022. Analizar el nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022. Establecer la relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior

Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Establecer la relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Establecer la relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Establecer la relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

Asimismo, se formuló como **hipótesis general**: H_i: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022 y como **hipótesis específicas**: H₁: El nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, es buena. H₂: El nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, es buena. H₃: Existe relación significativa entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. H₄: Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. H₅: Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. H₆: Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el **ámbito internacional**, donde González et al. (2020), realizaron un estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 23 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, después de haber analizado la información recopilada, se determinó que existe un desconocimiento generalizado del proceso de gestión administrativa en la empresa, debido a que se pudo comprobar que no hay una planificación estratégica eficiente que haga posible la determinación de las estrategias a aplicar para lograr el desarrollo empresarial; asimismo, se conoció que no existe un documento que determine el análisis de las actividades comerciales para que a partir de ello se formulen las estrategias pertinentes que promuevan la minimización de debilidades y amenazas.

Asimismo, Fontalvo et al. (2020), en su trabajo de investigación de tipología básica, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 65 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, la información recopilada permitió determinar que el 56% de personas encuestadas mencionan que reciben un buen servicio, por lo tanto se muestran satisfechos, asimismo, el 36% sostiene la calidad es media debido a que ha experimentado retrasos al momento de la atención para resolver sus dudas y consultas; finalmente, se conoció que el 8% lo cataloga como mala, el cual se considera de esta manera debido a que el personal designado para la atención al público, no es empático y no muestra tener las habilidades y competencias necesarias para desempeñar su función, evidenciado mediante malas prácticas como la irritación al momento de ser consultados, demora en el proceso, entre otros.

Además, Mendoza et al. (2018), llevaron a cabo una investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 68 individuos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, mediante el mejoramiento de las actividades y procedimientos relacionados al control se podrá potenciar la eficiencia en la gestión municipal debido a que a medida

que se controlen los recursos tanto en su disponibilidad como en su utilización, se podrán tomar acciones inmediatas para solucionar los problemas presentados para prevenir problemas mayores; asimismo, se pueden medir los resultados de las actividades y procesos desarrollados para establecer el rendimiento de las inversiones, de modo que se puedan reforzarlas o reemplazarlas para encaminar el éxito de la gestión.

Asimismo, Bastidas (2018), en su estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 68 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, esta circunscripción local del sistema nacional de salud, en referencia a los SILOS, fue reconocido a nivel a nivel de gobiernos internacionales como un nuevo modelo de reforma en lo que abarca la salud mediante la atención primaria, por lo que en otros países fue considerado como una reforma administrativa.

Finalmente, Haro et al. (2018), en su informe de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 65 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, todos los organismos que brindan servicio de salud deben proporcionar estrategias de gestión en la calidad de sus servicios, estableciendo mecanismos que prioricen la atención adecuada de los pacientes y que se desempeñen de manera correcta las actividades realizadas por los profesionales en la salud.

En el **ámbito nacional** Anchelia et al. (2021), llevo a cabo un análisis básico, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 88 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, después de analizar de manera estadística la información recopilada por medio del estadístico de Pearson se obtuvo una correlación de 0.885 el cual vislumbra un tipo de relación positiva, por consiguiente, se alude que, mediante la mejora de la gestión municipal, se podrá incrementar la calidad en las prestaciones para incrementar la satisfacción de los usuarios como parte de su responsabilidad asignada al ser un ente público al servicio de la población.

Además, Álvarez et al. (2021), en su trabajo de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue de 45 usuarios, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, la atención al usuario presenta ciertas deficiencias que no permiten la satisfacción eficiente de las necesidades del público, quienes mencionan que el personal encargado para atender sus diferentes consultas, no presentan la predisposición para dar solución a los problemas o consultas realizadas, por lo tanto, al tratarse de una entidad estatal, se debe tomar las acciones inmediatas requeridas para poder revertir esta situación, medida que la población debe ser un servicio eficiente de calidad de vida que aportan mediante sus contribuciones financieras con el pago de sus tributos.

Asimismo, Soto (2019), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población fue 234 personas, la muestra 165 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de haber analizado información recabada, la cual fue proporcionada por los usuarios del hospital, se determinó que la entidad posee diferentes problemas, los cuales están relacionados esencialmente con la falta de equipamiento tecnológico, lo cual origina que las personas tengan que esperar por largo tiempo, generando insatisfacción también pone en peligro la vida de los pacientes, en específico cuando se trata de casos de emergencia donde la ausencia de una intervención inmediata puede significar la muerte para el paciente; por lo tanto, se constata una mala calidad de servicio.

Al mismo tiempo, Barrientos (2018), desarrolló un estudio básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 582 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, se realizaron la capacitación correspondiente a todos los colaboradores de Call Center, inciden significativamente en la atención a los usuarios, ofrecen a los colaboradores toda la información oportuna y útil con el propósito de corregir problemas que pueden estar ocurriendo dentro de la institución.

Además, Aguilar et al. (2021), en su investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 235 estudiantes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, es importante que se gestione actividades que permitan mantener una evaluación constante de las áreas que brindan el servicio de atención a los alumnos, teniendo en cuenta una mejora en la atención que brinda la institución y que los estudiantes se sientan fidelizados gracias al buen servicio que se les brinda.

En el **nivel local**, Dávila (2020), su investigación básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 226 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, el valor obtenido del estadístico de Pearson fue 0.901, por tanto, se procedió a determinar que la relación positiva encontrándose dentro de un nivel alto, por el cual llevo al desarrollo eficiente de una gestión administrativa dentro de la entidad investigada, ayudará a que los usuarios reciban una mejor atención, por lo tanto, es indispensable el fortalecimiento de esta variable como herramienta para mejorar los lineamientos que conllevan a entregar una atención eficiente.

Asimismo, Cachique (2018), la tipología de investigación que desarrolló fue básico, diseño no experimental, la población y muestra estuvo constituida por 43 trabajadores administrativos nombrados, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, ya que el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson ($X^2=48,788$) es superior al Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), y encontrándose un valor de sig. < 0,05 (bilateral), se estableció que los conceptos estudiados presenta una correlación positiva, el cual establece que a medida que la entidad potencie las habilidades y competencias del talento humano, se podrá mejorar cada una de las actividades que estos desarrollan para atender a los usuarios, por lo tanto, es indispensable que se dé cumplimiento al plan de capacitaciones establecido, debido a que esto permitirá realizar la entrega de una atención de calidad al público; asimismo, se determinó que se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna.

Además, Alegría (2020), el estudio que efectuó fue básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 24 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, haciendo uso del estadístico de Pearson se logró establecer que las variables se encuentran relacionadas dentro de un marco positivo medio pues el valor que se ha obtenido fue 0.744, por ende, se establece que las actividades que defina la plana directiva para llevar a cabo dentro de la institución impactan de manera directa en la calidad de servicios, por ende, es importante que se definan con antelación los pasos que se desarrollarán a la hora de atender las inquietudes de los usuarios.

Asimismo, Cárdenas (2021), su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población fue de 4 219 y la muestra fue de 232 usuarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, se encontró que los temas tratados en la investigación se encuentran relacionados de manera significativa puesto que el valor que se ha encontrado a través del estadístico de Spearman fue 0.989 y la significancia hallada fue 0.000; el nivel de la gestión administrativa estuvo conformada por un bajo porcentaje al cual amerita un 51 %, medio en 24 % y alto en 25 %, también se tuvo en cuenta, el nivel de calidad de servicio conformado por un índice bajo en 49 %, medio en 32 % y alto en 19 %.

Por último, Franco (2021), en su recurso de investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 34 policías, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, mediante el empleo del estadígrafo de Spearman se evidenció la existencia de una relación entre las variables mencionadas de gestión administrativa teniendo como resultado que se relacionan entre sí, lo anterior es reforzado ya que el valor de significancia fue inferior a 0.5.

Respecto a la fundamentación teórica del estudio, la **gestión administrativa** es definida Bernasconi y Rodríguez (2018), como la agrupación de procedimientos y actividades que permite a una organización o empresa

gestionar de manera eficiente cada una de sus recursos ya sean financieros, económicos o humanos, de modo que cada uno de ellos se puedan aprovechar de la mejor manera posible para el logro de sus propósitos. Es una serie de mecanismos que permiten manejar y distribuir eficientemente todos los recursos asignados para ejecutar la producción, asegurando que los procesos se realicen adecuadamente, obteniendo servicios y productos de alta calidad.

Bajo un enfoque similar Vásquez et al. (2021), señalan que la gestión administrativa permite estructurar las actividades a desarrollarse dentro de una ubicación, de modo que cada una de ellas se realicen en base a una planificación estratégica, la cual abrirá las puertas no solo al logro de cada una de las proyecciones, sino también a la medición de las actividades desarrolladas para determinar su eficiencia y aplicar las medidas de corrección de manera inmediata, el cual a su vez permite fortalecer el proceso de gestión (p. 5). La gestión administrativa, es un método clave en el funcionamiento de las organizaciones, ya que esta permite organizar las adecuadamente las actividades que se realizan durante la operatividad, además, esta permite llevar un adecuado control de los recursos materiales y económicos, asimismo, evalúa el nivel de desempeño de los usuarios internos, haciendo que se pueda identificar las deficiencias y errores durante los procesos, para luego adoptar medidas de corrección y reforzar el desarrollo de las competencias de los colaboradores.

Visto desde otra perspectiva, López (2021), sostiene que la gestión administrativa inicia con un procedimiento llamado planificación, el cual busca analizar aspectos internos y externos, de modo que se pueden diseñar estrategias que permitan minimizar los riesgos y así aprovechar las oportunidades. Es un método de mejora, antes de ser aplicada, esta debe ser planificada y proyectada, para poder identificar las fortalezas y deficiencias, con la finalidad de poder proyectar gastos de producción y medir los riesgos, para luego adoptar medidas estratégicas que permitan mejorar y corregir cualquier inconveniente, logrando cumplir con las metas ya trazadas. (p. 42)

En tanto Chiavenato (2013), sostiene que, desde la aparición del pensamiento administrativo, ha permitido que las organizaciones y empresas puedan manejar sus recursos de manera eficiente y sistematizada, abriendo la oportunidad de crecimiento en el mercado, se enfoca en el mejoramiento de los procesos y la estructura organizacional, haciendo que exista una eficiente distribución de los recursos asignados, así como también un incremento en el desempeño laboral, para ello la organización debe contar con gestores capacitados y con alta visión, para llegar a cumplir los objetivos institucionales.

Acorde con Fontalvo et al. (2020) hace referencia al conglomerado de acciones que se desarrollan dentro del seno organizacional con el fin de llevar a cabo los procesos y actividades de manera organizada y estratégica, de modo que, se pueda contar con los recursos necesarios tanto materiales, tecnológicos como humanos para finiquitar las metas en pos de mejorar el grado de competitividad dentro del mercado y asegurar que los objetivos se cumplan dentro del plazo estipulado. Es una actividad que desarrollan los líderes organizacionales para planificar, distribuir y controlar las operaciones por lo cual es imprescindible que estos cuenten con las aptitudes y conocimientos necesarios para ejecutarlos eficientemente en aras de minimizar exponencialmente los riesgos de recaer en alguna praxis inadecuada que pueda afectar notoriamente la operatividad de la institución y por consecuencia el alcance de los resultados previstos. (p. 44).

De acuerdo a López (2021) la gestión administrativa es muy importante hoy en día puesto que posibilita que los entes puedan llevar a cabo las actividades previstas mediante el uso correcto de sus recursos, estableciendo estrategias para fortalecer el proceso decisorio para proporcionar un alto crecimiento de la economía, es por ello, que mediante una buena gestión ayuda a la entidad a mejorar su sistema de producción, permitiendo que se puede obtener buenos resultados mediante la aplicación de procedimientos de ejecución de los planes y el buen manejo de los recursos para ser utilizados en las tareas que se deseen desarrollar, tomando en cuenta el desempeño de sus trabajadores y la buena administración de todo el procesos de gestión de los

proyectos para brindar un mayor alcance a la población. Por otro lado, es dable abordar que el tema en estudio representa el conjunto de actividades que se ejecutan dentro de un ente instintivamente que esté persiga fines lucrativos o sociales para articular los esfuerzos que realiza el personal que la integra y dirigirlo hacia la consecución de metas concisas y conjuntas que permitan armonizar los resultados y mejorar continuamente las praxis. Por lo mencionado, es primordial recalcar que los resultados obtenidos dependen en gran medida de la distribución anticipada de las capacidades pues esto hace posible que se lleve a cabo una gestión exitosa donde se supla oportunamente los requerimientos de los usuarios, se maximice el uso de los recursos y se alcance la eficiencia operativa.

Así también, Vásquez y Farje (2020), afirman lo mencionado por el autor anterior, debido a que actualmente la gran mayoría de organizaciones y empresas aplicar la gestión administrativa para organizar las diferentes actividades que deben desarrollarse para alcanzar el objetivo planificado, que cuales permite marcar un horizonte y determinar los recursos que serán necesarias para llegar hacia él. En la actualidad la competitividad del mercado ha hecho que los desafíos sean mayores, por ello las organizaciones deben aplicar una gestión administrativa eficiente, ya que este medio permite llevar un control y seguimiento adecuado del desenvolvimiento de la fuerza laboral, así como la productividad y la distribución de los recursos asignados, con la finalidad de constatar que la operatividad se esté ejecutando de acuerdo a lo proyectado, logrando de este modo llegar a cumplir las metas anticipadas. Mediante la planificación de los proyectos las organizaciones tienden a mantener un control basado en la buena gestión de sus recursos para posterior ser desarrollados de manera sencilla, y a ello poder lograr los objetivos pendientes, es por eso que la parte administrativa controla todos los movimientos de la organización controlando sus gastos e ingresos con el propósito de adquirir información de todas la operaciones que se efectúan, y poder ver durante el periodo si se han obtenido ganancia o perdidas, de esta manera poder crecer como institución teniendo en claro la misión y visión para el desarrollo de las futuras proyecciones que pondrán en marcha la misma

organización; por otro lado es necesario saber la cantidad de recursos que cuenta la organización con la intención de dar inicio al proyecto y que este no tenga deficiencias en la economía.

De acuerdo con Alvarado et al. (2020), actualmente una organización o empresa que no desarrolla la gestión educativa, está seriamente condenada al fracaso, debido a que, si no se planifica de manera estratégica cada una de las actividades a desarrollar, estas pueden tomar un rumbo equivocado debido a que no presentan un horizonte definido, por lo cual es muy probable perderse el camino, el cual perjudica el crecimiento integral de la organización. Si las organizaciones no ponen de su parte y no administran adecuadamente la organización, esta puede sufrir serios daños, debido a que los planes y proyecciones deben estar correctamente planificadas y controladas, para poder encaminar las actividades que conduzcan a cumplir las metas y objetivos, asimismo, la directiva debe estar liderada por personal capacitado para poder tomar decisiones asertivas, las cuales estén únicamente enfocadas en el rendimiento de la fuerza laboral.

Siguiendo a Bastidas (2018), en estos tiempos la variable en estudio se ha convertido en uno de los temas más investigados por los gerentes organizacionales o quienes hagan de su vez, puesto que, representa un input que permite materializar los objetivos diseñados y alcanzar un mejor nivel de productividad tanto individual como institucional. Dicha gestión permite diversificar los productos y/o servicios que se ofrecen al exterior considerando en primera instancia las exigencias y necesidades del público, así como la volatilidad del mercado de manera que se pueda llevar a cabo una planeación estratégica integral donde se considere las necesidades inherentes a los usuarios y en base a ello tomar mejores decisiones para garantizar el cumplimiento de los fines trazados.

Adicionalmente, Haro et al. (2018) plantea que la GA es un proceso que necesita del despliegue de otras ciencias y disciplinas alternas para alcanzar un mayor grado de rendimiento por lo que este proceso se ha convertido con

el paso de los años en una de las actividades más complejas que desarrollan los gestores o líderes empresariales, por lo cual se puede atribuir que la variable en estudio se encuentra caracterizada bajo lo siguiente: es profesional, puesto que armoniza la labor estratégica con la operatividad del recurso humano de modo que se pueda llevar a cabo una gestión eficiente y orientada a los resultados; tecnológica ya que se apoya en el desarrollo de la ciencia para incorporar instrumentos de gestión que permitan mejorar los resultados y acelerar el despliegue de las actividades y por último es científica, porque para la toma eficiente de decisiones necesita de la disponibilidad de información creíble e idónea sobre el acontecer interno y de las demandas que subyacen en el exterior.

En ese sentido, Ventura (2021), sostiene que la adaptación de la gestión educativa en diferentes empresas de distinta envergadura, no solamente ha permitido el crecimiento individual, sino que también ha fortalecido el crecimiento de las sociedades civiles (p. 4). Asimismo, es considerado una pieza clave para el desarrollo de un país, ya que al aplicarla se está fomentando la formalización y el desarrollo sostenible de la organización en sí, haciendo que exista un dinamismo en el flujo económico, debido a que estas aseguran su permanencia dentro del mercado competitivo, porque sus servicios y productos logrando satisfacer las necesidades de la sociedad.

Aunado a esto, Riffo (2019), menciona que uno de las teorías más acertadas y con vigencia hasta la actualidad, es aquella que afirma que la gestión administrativa posee cuatro etapas importantes bien definidas, dentro de las cuales inicia con la planificación estratégica, el cual se aborda el análisis eficiente de todos aquellos factores influyentes en las actividades organizacionales; seguidamente se cuenta la organización, misma que hace posible la segregación de actividades a cada una de las áreas y el personal que se encuentra dentro de ellas, de modo que cada una contribuya de manera eficiente, la cual se establece la necesidad de que los colaboradores necesitan contar con personal de apoyo que permita dirigir el trabajo y lograr sus objetivos, en la cual se realice una evaluación a los resultados obtenidos

para detener ciertos obtuvieron el rendimiento proyectado, con lo cual se puede aplicar la retroalimentación respectiva (p. 156). La gestión administrativa se desenvuelve en función a cuatro aspectos muy importantes, los cuales hacen que la gestión sea efectiva, como primer aspecto tenemos a la planificación, en este proceso se establece los planes y objetivos a cumplir; seguido tenemos la coordinación, es aquí donde se delega responsabilidades y tareas a cada colaborador; luego viene la etapa de dirección, es acá donde los colaboradores ejecutan las actividades enfocándose en cumplir los objetivos propuestos, y por último tenemos al proceso de control, viene a ser el seguimiento que se le da a la distribución de bienes materiales y económicos, garantizando que estas estén siendo manejadas adecuadamente, asimismo, se evalúa el desempeño laboral de la fuerza laboral.

Siguiendo a Mendoza y Moreira (2021), la evolución de los diferentes conceptos y estrategias de gestión extractiva, han permitido que las organizaciones y empresas puedan tener mayor precisión al momento de desarrollar las entidades para gestionar sus recursos, de modo que cada uno de ellos son aprovechados de manera eficiente. Para la función específica que fueron determinados, por consecuencia, es una necesidad que mejora la competitividad partiendo del aprovechamiento eficiente de cada uno de los recursos en sus diferentes tipos, tanto humanos, financieros y tecnológicos (p. 611). A través del tiempo la gestión administrativa ha ido adquiriendo protagonismo dentro de las organizaciones, porque es una herramienta clave para el desarrollo económico, debido a que se desenvuelve en base a procesos que ayudan a planear las actividades que se realizarán durante el proceso de operatividad, ayudando a tener un mejor uso de los recursos que se utilizan y la evaluación del rendimiento laboral, contrastando los resultados con las proyecciones. En ese sentido, las organizaciones han venido aplicando la gestión administrativa en todas sus actividades, ya que dichos elementos son muy importantes para la consecución de los objetivos, ya que empieza desde su programación o planificación hasta el post control de cada uno de ellas, entonces podemos decir que dichos elementos se desarrollan

en cada fase de las actividades, como también va depender del manejo o dirección que le de los responsables a las actividades para su cumplimiento.

También Montes y Pulla (2019), sustentan que la gestión administrativa desarrollada de manera eficiente por la organización, permite que se inviertan adecuadamente los recursos, gracias a la revisión de cada uno de las actividades diseñadas para dar cumplimiento al proceso, de modo que hace posible la corrección en el momento indicado, el cual fortalece elaborar los objetivos (p. 3). Uno de objetivos de la gestión administrativa es asegurar los recursos para la ejecución de actividades productivas, asimismo, una adecuada gestión permite mejorar los procesos a nivel organizacional, además de potenciar el desarrollo de las competencias de la fuerza laboral, logrando incrementar el rendimiento laboral, asimismo, la gestión administrativa permite ordenar las actividades y desarrollarla adecuadamente, desde la planificación hasta su ejecución, para ello se dispone de los recursos necesarios para que se cumplan en el tiempo establecido, además se requiere de un adecuado liderazgo que ayude a sumar esfuerzo y motive los demás colaboradores a involucrarse con las actividades institucionales y logren así en conjunto los objetivos institucionales, objetivos que se verán reflejado en la mejoría de la percepción de la población.

Bajo una postura diferente Mendoza (2017), enfatiza que la aplicación de la gestión interactiva, lo deben dirigir personas altamente capacitadas y calificadas para diseñar y desarrollar cada uno de las estrategias que hagan posible control de los recursos, en donde los procesos selección son muy importantes para dotar a una organización con el personal idóneo para lograr las metas trazadas (p. 951). Los gestores son la base de toda organización, debido a que estos son los responsables de implementar acciones de mejora a nivel de toda la organización, para ello, estos deben ser personas altamente capacitadas y tener visión para poder armar planes proyectándose a cumplir los planes, asimismo, es importante que exista un sistema de comunicación adecuada para que la toma de decisiones sea

adecuada, así mismo, para poder tener una adecuada gestión administrativa los gestores deben delegar a los usuarios internos los recursos para que despliegan sus roles, sumado a ello, los recursos financieros disponibles para que las actividades sigan su curso y se ejecuten dentro de los planes establecido, y que no perjudiquen a la entidad, para ello, la entidad, debe contar con controles rigurosos que ayuden a detectar las falencias y corregir algunas estrategias que no han venido dando resultados a las actividades encaminadas.

Bajo este marco, Balcázar (2020) resalta que por medio de esta actividad se pretende alcanzar los siguientes propósitos llevar a cabo una gestión transparente y orientada hacia la productividad, de modo que, está sea altamente competitiva y sostenible con el transcurrir de los años. Promover la ampliación de la cartera de servicios considerando a la calidad como un elemento distintivo que permite diferenciarse en el sector. Llevar a cabo procesos estratégicos que permitan entender las carencias y demandas que expresan los usuarios o público al que va dirigido los bienes o servicios. Organizar adecuadamente los recursos y capacidades disponibles de manera que se pueda generar mayor utilidad. Incorporar actividades de mejora continua. Ganar mayor reconocimiento y participación en el mercado. Extender una imagen de confianza a los usuarios.

Además, Aliaga y Alcas (2021), sostiene que existen diversas teorías relacionadas a la gestión administrativa, dentro las cuales se destaca la teoría humanista, la cual está enfocada al desarrollo de las relaciones humanas dentro las organizaciones, mediante el mejoramiento del clima laboral, buscando que el ambiente sea el más idóneo para fortalecer el desarrollo eficiente de cada una de las actividades; asimismo brinda bastante realce al trabajo en equipo mediante la integración multidisciplinaria de colaboradores para realizar actividades sistematizadas que permita lograr resultados sobresalientes (p. 20). La GA permite que la organización sufra una reestructuración, es decir, que las acciones que se adoptan tienen como objetivo mejorar los procesos desarrollando competencias de los

colaboradores, asimismo, es necesario que se recalque que el alto desempeño depende de muchos factores, entre ellos se encuentra el adecuado clima organizacional y la motivación, ya que son factores que potencian la productividad y el trabajo en equipo.

También, Salguero y García (2018), manifiestan que existen elementos que conforman la gestión administrativa, dentro de los cuales se encuentran la autoridad y hacia funcional o dividida, la cual está basado en el amplio conocimiento de las actividades y los objetivos organizacionales, asimismo establece que la autoridad es de tipo relativa y parcial; líneas de comunicación, las cuales determinan que existen procedimientos definidos para el desarrollo de la comunicación interna organizacional, ya sea entre colaboradores poco los jefes de área, la cual busca dinamizar el proceso de comunicación para que la información llegue con mayor rapidez al receptor; finalmente se encuentra el elemento de la especialización, el cual establece que una persona mientras más capacitado se encuentre, pueda desarrollar sus actividades de manera más eficiente (p. 336). Una adecuada gestión administrativa garantiza cambios de mejorar en los procesos a nivel de toda la organización, para ello existen principios que deben regir para lograr una eficiente gestión, entre ellas tenemos, el principio de autoridad, lo cual crea jerarquías que deben ser respetadas, debido a que es necesario que cada colaborador conozca las funciones que debe realizar, las cuales deben estar correctamente supervisadas; luego tenemos la comunicación efectiva, esto hace referencia la que la información y los objetivos deben ser claros y precisos para que todos tengan rumbos comunes y por último tenemos a la especialización, ya que significa que los colaboradores cumplen sus funciones de manera eficiente.

Para Murrieta y Farje (2021), los procesos de selección son procedimientos muy importantes que permiten a la organización agenciarse de personal debidamente capacitado que se encuentre en congruencia con los objetivos, para lo cual, los encargados de desarrollar este proceso deben analizar si los candidatos cumplen con el perfil del puesto, para lo cual se aplican diferentes

filtros para comprobar si las habilidades y competencias declaradas por los aspirantes son veraces; esta manera, este procedimiento aporta valor al desarrollo de las metas, gracias a la colocación de talentos que obtienen resultados sobresalientes que benefician al desarrollo integral (p. 56). La fuerza laboral es un pilar fundamental, es por ello que las organizaciones deben seleccionar personal idóneo a los puestos, estos deben cumplir con los requisitos y demandas que exige el perfil, porque de ello depende la eficiencia las funciones asignadas, logrando de este modo contar con una fuerza laboral de calidad, asimismo, el personal o recurso humanos es indispensable en una organización, ya que permite hacer más eficiente la gestión, para ello el talento humano debe conocer a detalle sus responsabilidades, estar capacitado y tener personal idóneo en cada rea de trabajo, lo que ayudara a la organización cumplir adecuadamente sus metas, a contar con personal motivado e involucrado con los objetivos de la institución.

Para Orellana et al. (2019), existen principios relacionados a la administración, dentro de los cuales encuentra la especialización, la cual establece cada uno de los colaboradores debe desarrollar una función específica, la cual le permita ser mucho más eficiente presupuesto gracias a la acción repetida; seguidamente se encuentra el principio de autoridad, el cual determina que existen autoridades dentro de la organización, las cuales deben ser respetadas; el principio de amplitud administrativa, el cual establece que cada uno de los superiores debe tener algún límite máximo de colaboradores a su cargo, la cual varía de acuerdo a la envergadura de la organización y la naturaleza de cada uno de los cargos; finalmente se encuentra el principio de definición, el cual establece cada uno de los deberes y responsabilidades de las autoridades, los cuales deben ser comunicados de manera descrita cada uno de ellos (p. 241). Dentro de la gestión administrativa existen aspectos que permiten incrementar el rendimiento de la fuerza laboral, estos son: la especialización, permite cumplir eficientemente sus responsabilidades asignadas; seguidamente tenemos, el principio de autoridad, hace referencia a la jerarquía existente; luego se tiene a la amplitud administrativa, es el número de colaboradores que debe manejar cada líder, y por último tenemos

el aspecto de definición, viene a ser la descripción de las funciones que cada colaborador debe cumplir. Para mantener una buena administración se deben realizar capacitaciones a todo el personal, con el fin de brindar incentivos para el desarrollo de sus destrezas y habilidades que puedan establecer a lo hora de realizar las actividades, por consiguiente el colaborador se verá en la capacidad de poder solucionar todo los problemas que puedan subsistir dentro de la organización, ayudando a mantener un buen sistema de calidad y que el usuario que adquiera el servicio se sienta confiable de poder adquirir sea el servicio que ofrece las instituciones.

En ese orden de ideas, Salvador (2018) expone que para que una organización alcance los resultados que se ha trazado inicialmente en el plan de gestión se necesita de la sinergia de recursos adicionales, dentro de los que se resalta al talento humano, que es considerado como el eje principal con el que cuenta la organización misma que a partir de los conocimientos adquiridos en la formación académica profesional y el know-how ganado en el campo laboral permite desarrollar estrategias innovadoras para mejorar el nivel de competitividad. Asimismo, se tiene al recurso tangible la cual agrupa a las capacidades disponibles en la organización, dentro de ella se encuentra la materia prima y las instalaciones físicas. Otro de los recursos es el músculo financiero, que en pocas palabras se resume en el capital dinerario o económico que posee en ente para llevar a cabo sus actividades primordiales, está puede estar dada en términos de participación interna (aportes de los socios), apalancamiento o puede ser designado en por Estado (en caso de ser un organismo que pertenece al sector público) y, por último, el recurso tecnológico que son los materiales y herramientas que se generan en el exterior para hacer más eficiente los procesos.

En cambio, Aguilar et al. (2020), manifiestan que otros de los principios es la división del trabajo, el cual determina que cada uno de los colaboradores debe contar con responsabilidades específicas, las cuales se deben de heredar de una actividad principal para poder ser lograda con mayor precisión y en el menor tiempo posible; autoridad, establece que cada uno de los gerentes

pueden realizar órdenes a sus colaboradores, las cuales deben ser acatadas por cada uno de ellos siempre y cuando se encuentren dentro de los márgenes y límites laborales; principio de disciplina, el cual determina que cada colaborador de la entidad tiene la responsabilidad de cumplir a cabalidad cada una de las políticas definidas; unidad de dirección, la cual busca que los enfoques no varíen y se pueda lograr los objetivos de manera clara; finalmente se encuentre principio de remuneración, el cual establece que cada uno de los colaboradores debe recibir una retribución económica por los servicios brindados a la organización (p. 238- 239). La gestión administrativa trata en todo momento de lograr una buena estructuración del organigrama, ya que al distribuir adecuadamente los recursos humanos, permite incrementar la productividad de los productos que se ofrece, para que esta medida sea efectiva, es necesario contar con personal capacitado, para que se desenvuelvan de manera correcta al momento de ejecutar sus funciones, asimismo, la organización debe motivar a la fuerza laboral, mediante capacitaciones, estabilidad laboral y una remuneración justa. Asimismo menciona que , los objetivos y metas que proponen las organización deben estar enmarcadas y establecidas de una manera muy efectiva a través de la gestión de sus actividades, estableciendo estrategias que permitan el buen uso de esos recursos para mantener en buen estado a la organización, permitiendo de esta manera que se tenga un buen control de todo el proceso de realización de las gestiones planteadas desde un principio de periodo; por otro lado se debe tomar medidas que permitan desarrollar nuevas habilidades para ser puestas a disposición de los colaboradores quienes realizan todo el proceso de realización en función a las capacidades que adquieren.

Por otro lado, Balcázar (2020), expone que las actividades que componen la gestión educativa, puede ser desarrollada de manera eficiente por cualquier tipo de organización empresa, siempre y cuando se coloquen a personas debidamente capacitadas al frente de estas actividades, con lo cual se incrementa enormemente las posibilidades de gestionar cada uno de los recursos en base a las actividades planificadas, de modo que cada una de ellas se lleven a cabo dentro de los límites planificados, de modo que la

obtención de resultados no tenga muchas variación en cuanto a las proyecciones realizadas (p. 142). La gestión administrativa adecuada exige que exista una fuerza laboral altamente calificada, porque es un aspecto clave para que la operatividad se realice de manera eficiente, aunado a esto, debe existir un exhaustivo control de los recursos materiales y económicos asignados para la realización de las actividades productivas, además se recalca que una gestión administrativa va ser exitosa siempre y cuando se tenga todos los medios disponibles con el personal adecuado que ayude a sumar esfuerzos y se involucre en el cumplimiento de las metas, para ello los responsables deben delegar líneas de responsabilidad y autoridad a cada colaborador para poder así tener un mejor control de sus funciones ya actividades encomendadas, además que ayudar a que se tenga un reporte actual de cada actividad y el estado en que se encuentra para poder informar a los superiores.

Para Aguilar et al. (2020), por medio del desarrollo de actividades se pueden realizar diversas funciones que permiten el mejor desarrollo y crecimiento organizacional, puesto que mediante una buena gestión permite mayor ingreso económico por parte de las instituciones, mejorando su condición de desarrollo, facilitando la elaboración de más gestiones, teniendo en cuenta la utilización de esos recursos; sin embargo, muchas veces no se cuentan con los recurso suficientes para la elaboración de algunos proyectos, debido a que existe malversación de fondo por parte del personal administrativo, quienes están en la obligación de administrar todos los fondos para dar un correcto uso. La GA pone en marcha el proceso operativo de una organización, esta herramienta está basada en cuatro pilares claves que permiten su eficiencia, entre las cuales tenemos, la planificación, coordinación, dirección y control.

Asimismo, Ramírez et al. (2019), manifiestan que el propósito del tema tratado es dotar a la organización o empresa, de una herramienta funcional y muy importante para gestionar de manera adecuada sus recursos, haciendo posible que cada uno de ellos se distribuían de manera correcta a las actividades planificadas para obtener los resultados que permiten lograr los

objetivos integrales teniendo así un servicio eficiente hacia el público objetivo (p. 36). La gestión administrativa está enfocada en adoptar medidas de mejora en todas las áreas de la organización, esto incluye al aspecto operativo, ya que los procesos deben ser los adecuados para poder lograr cumplir con las metas y objetivos institucionales, para ello es importante que se adopten herramientas eficientes de los recursos materiales con la intención de garantizar la distribución correcta de las mismas. Asimismo, juega un papel relevante debido a que se ha visto muy factible el uso de los recursos de manera eficiente, por lo que benefician en el rendimiento en las actividades que realizan; por otro lado los colaboradores son el eje del desarrollo de las acciones puestas en marcha por la organización; asimismo, determinar una gestión que deben emplear métodos que permitan tanto que el trabajador con para la organización brindará las herramientas necesarias para el desempeño de los colaboradores de acuerdo a las funciones que realizan dentro del contorno ambiental. Los altos directivos están en la obligación de mantener bien controlado los recursos para luego ser desarrollados a fin de obtener buenos resultados, es por ello que se deben mantener bien capacitado a todo el personal para ejercer sus habilidades dentro de las tareas que se realizan.

Así mismo Salvador (2018), sostiene que, a medida que se fortalezcan las estrategias aplicadas al desarrollo de la gestión administrativa, mayores resultados de eficiencia podrán ser obtenidos, sin embargo es preciso mencionar la necesidad de integrar otros procedimientos importantes que permitan generar mayores resultados, dentro de los cuales se encuentra la integración del control interno, el cual permite verificar cada una de las actividades y procesos para poder determinar si estos están desarrollando de acuerdo a lo planificado o sea se están utilizando los recursos de manera adecuada para cumplir los objetivos, todo ello con la finalidad de asegurar la integridad y la disposición de los recursos de acuerdo a las planificaciones realizadas; por lo tanto, la gestión administrativa por sí sola ya es buena, pero sí a esto se da edición a otro procedimiento de relevancia, se podrá obtener mayores resultados (p. 25). Es el grupo de herramientas que permite lograr mejoras a nivel de toda la organización, asimismo, es fundamental que la

fuerza laboral desarrolle de manera óptima las competencias, lo cual contribuirá al incremento del desempeño laboral, además, es importante que los recursos sean controlados eficientemente, para poder garantizar un manejo transparente de las mismas, asimismo, es la puesta en marcha de elementos que hacen que se desarrollen las actividades, empezando por la planificación de actividades hasta su control dicho proceso incluye que la entidad brinde todos las herramientas necesarias para alcanzar las metas previstas, además de recalca que se debe contar con personal con las óptimas competencias que ayuden y tengan conocimiento de las funciones que realizan, además que se involucren con los objetivos institucionales, así mismo se debe tener un control adecuado de todos los recursos financieros para no dar un mal uso a los mismos y poder cumplir a cabalidad dichas actividades de acuerdo al plan operativo y estratégico de la institución.

Las dimensiones fueron citadas por Bernasconi y Rodríguez (2018), quienes mencionan: Primera dimensión, **Planificación**, consiste en desarrollar un análisis exhaustivo que influyen sobre desarrollen las actividades organizacionales. La planificación, es el inicio; ya que en ella se realizan los estudios correspondientes, para la posterior fijación de objetivos. A través de la planificación se pueden establecer las mejores estrategias para minimizar aquellos factores negativos. Una óptima gestión administrativa genera desarrollo económico y empresarial de la organización, asimismo, le da el valor agregado que la diferenciará de la competencia.

Segunda dimensión, **Organización**, para Bernasconi y Rodríguez (2018), corresponde la etapa en la cual se determina la estructura organizacional mediante la determinación de las áreas y la designación de las responsabilidades a los individuos. La organización viene a ser la designación de funciones y responsabilidades para cada colaborador, lo cual se espera que sean cumplidas eficientemente. Para Anchelia et al. (2021) en este punto se puede conocer por parte del colaborador, qué es lo que la organización espera de ellos, lo cual permite desarrollar sus actividades como un mayor enfoque. Organización, es conocer el rumbo que debe tomar la organización,

y cada colaborador debe cumplir funciones específicas.

Tercera dimensión, **Dirección**, para Bernasconi y Rodríguez (2018), esta dimensión nace a raíz de la necesidad del liderazgo organizacional. La dirección es uno de los procesos administrativos en los que se realizan las actividades orientadas a lograr cumplir las metas y objetivos institucionales. Para Balcázar (2020), se habla del director de la entidad y los parámetros que tienen para la ejecución y realización de ciertas actividades destinadas al alcance de las metas. Es el camino que se sigue para cumplir las metas propuestas, para ello es necesario contar con la orientación de líderes capacitados.

Cuarta dimensión, **Control**, para Bernasconi y Rodríguez (2018) se considera la última etapa del proceso, el cual consiste en determinar el rendimiento de cada uno de los recursos invertidos en las actividades planificadas. El control es clave para lograr una eficiente operatividad, ya que este proceso garantiza la distribución adecuada de los recursos, asimismo, permite evaluar el nivel de rendimiento de la fuerza laboral. Para Cárdenas (2021) en esta etapa se observarán los resultados y se tomará las decisiones de retroalimentación y mejoramiento respectivo. El control permite realizar el seguimiento adecuado al manejo de los recursos asignados, además, permite fortalecer y potenciar el desempeño laboral.

En cuanto a la **atención al usuario** se citó a Gallardo et al. (2019), quienes lo conceptualizan como aquellas funciones que desarrollan las organizaciones para satisfacer a su público objetivo de acuerdo a los bienes o servicios que estos ofrecen, por lo tanto, es importante que el personal designado a esta área se desempeñe de manera eficiente para que la satisfacción del público sea la mejor posible (p. 11). La atención al usuario viene a ser el desenvolvimiento del personal durante la prestación del servicio, esta debe ser eficiente y con mucha amabilidad para crear un vínculo de lealtad con el cliente, asimismo, el servicio debe ser eficiente para poder satisfacer las necesidades y demandas del consumidor, quien evaluaré el nivel de

satisfacción en función a las experiencias vividas.

Por su parte, Farias et al. (2019), definen a la atención del usuario como el último proceso del proceso productivo, debido a que mediante esta actividad los colaboradores de una organización designado para estaría, mantienen contacto directo con el comprador y atender sus necesidades de acuerdo a las expresiones de cada uno de ellos (p. 2492). La atención al usuario es la etapa final del proceso operativo, es decir es la interacción del personal encargado a la venta de productos, esta debe ser eficiente, generando de este modo satisfacción y buena experiencia para los consumidores, asimismo, los servicios y productos deben cumplir con las especificaciones y altos estándares de calidad que exige el mercado competitivo.

Asimismo, Hernández et al. (2019), mencionan que la atención al usuario puede ser conceptualizada como uno los procedimientos más importantes que determinan la imagen de una organización hacia el público, por lo tanto, este debe ser desarrollada con el mayor cuidado posible para no transgredir la verdadera esencia organizacional (p. 621). La atención al cliente es la etapa final y la que definirá el éxito y aceptación del servicio o producto, ya que es el comportamiento que percibirá el cliente por parte de la organización, para que este sea eficiente debe existir un alto desempeño y desarrollo óptimo de las competencias de la fuerza laboral, además, el respeto y amabilidad son aspectos que contribuyen a incrementar el nivel de satisfacción al usuario.

Además, Lázaro et al. (2019), lo define como el procedimiento de las organizaciones para atender a su público objetivo es satisfacer sus necesidades de manera eficiente (p. 3). La satisfacción del usuario, es el comportamiento de la organización, percibido por el cliente, la organización debe cumplir con ciertas características, los cuales influirán en la valoración que hará el cliente, éstas son: debe brindar servicios y productos de alta calidad, asimismo, el personal encargado debe estar capacitado para desempeñarse con mucho respeto y profesionalismo. Todos los usuarios indistintamente del establecimiento que visiten ya sea este público o privado

esperan disponer de un servicio de alta gama donde los profesionistas que lo atienden brinden una atención idónea y empática de manera que puedan solucionar sus inconvenientes a tiempo. A su vez, es importante que la institución cuente con los recursos, mobiliarios e instalaciones físicas en buen estado para garantizar la comodidad del usuario en el tiempo que pase dentro de la institución.

A vista de Rojas et al. (2020) es el proceso por el cual se atienden las necesidades e inquietudes de los usuarios a través de los diversos canales que posee la institución, esta variable tiene como finalidad brindar un servicio oportuno, individual y de calidad de manera que se pueda cubrir satisfactoriamente las perspectivas iniciales que el individuo se ha forjado respecto a la atención y con ello se incrementa el índice de satisfacción. Durante el proceso de atención el cliente interno juega un papel imprescindible por ello es importante que se desarrollen continuamente planes de capacitación o cursos de profesionalización que permitan al colaborador adquirir los conocimientos necesarios y optimizar sus habilidades blandas de manera que esta actividad se efectúe libre de errores. Asimismo, es importante que continuamente se evalúe el grado de satisfacción que las personas poseen respecto a la dotación del servicio de esta manera se puede obtener información valiosa y de primera mano que permita mejorar las actividades, reforzar las políticas de atención y promover buenas prácticas internas.

Según Palacios et al. (2021), actualmente la calidad de atención es un problema que experimentan diferentes organizaciones y empresas, debido que han descuidado la importancia de designar personal calificado con las habilidades y competencias necesarias para atender al público, por lo tanto, estos no se encuentran preparados para brindar una imagen positiva de la organización hacia el exterior (p. 73). Las organizaciones deben centrarse en desarrollar y potenciar las competencias de los colaboradores, asimismo, debe contratar personal calificado, con el fin de que cumplan con las funciones y responsabilidades encomendadas, para que el cliente se lleve gratas

experiencias del servicio y producto adquirido. Asimismo, la organización debe motivar al personal a desenvolverse en función a los principios y valores, para generar una relación de respeto con el cliente, creando un lazo de fidelidad.

Aunado a ello, Paredes (2020), afirma que uno de los grandes errores de las empresas de determinará al proceso de atención como una automatización que puede llevarse a cabo por sí sola sin la necesidad de capacitar a los colaboradores de estaría, por lo tanto, estos al momento de estar en contacto con las personas no se desempeñan de la mejor manera posible, lo cual genera una mala experiencia en el público, la predilección por usar los bienes y servicios ofrecidos por una determinada firma comercial (p. 3). Muchas organizaciones tienen deficiencias en la atención al cliente, debido a que dejan de lado el fortalecimiento de las competencias de la fuerza laboral, asimismo, es importante recordar que las necesidades internas deben ser escuchadas y atendidas, porque la satisfacción se verá reflejada en el rendimiento laboral y el comportamiento con los clientes.

Según Blanco (2014), dentro del sector público se ha experimentado una mala calidad de atención generalizada en todas las entidades del estado, esto debido a la falta de supervisión y la designación de personal debidamente capacitado para ocupar los puestos públicos, los cuales en su mayoría son elegidos de acuerdo a pactos políticos, lo cual no permite desarrollar un proceso de selección de acuerdo a como demanda las bases de la gestión pública, por lo tanto, las personas contratadas no cumplen con el perfil del puesto y por lo tanto no se desempeñan de acuerdo a las necesidades de las entidades para realizar una atención adecuada al público usuario (p. 20). La atención en la gestión estatal es deficiente, debido a que existen irregularidades al momento de contratar personal para desempeñar funciones que impliquen la interacción con la población, estas contrataciones generalmente se realizan a dedo o por favores políticos, sin tener en cuenta las capacidades y la eficiencia del personal, generando de este modo una precaria calidad del servicio, afectando a la población, que espera que sus

necesidades sean atendidas.

Asimismo, Castellano et al. (2019), manifiesta que un usuario no siempre puede ser una persona, en algunos casos las personas jurídicas también son clientes o usuarios, por lo tanto, el personal designado para su atención debe poseer los conocimientos requeridos para conocer todos los procedimientos que se debe realizar para atender al usuario y resolver sus dudas o entrega del servicio que ellos necesitan. La atención al cliente es el profesionalismo que el colaborador demuestra al momento de interactuar con los clientes, es por ello que resulta fundamental que la organización implemente acciones de capacitación continua, para garantizar la eficiencia en el rendimiento laboral, asimismo, se debe tener claro que los clientes no sólo se consideran a los consumidores, sino que también los proveedores forman parte de ellos.

En ese sentido, Vargas et al. (2013), menciona que la capacitación constante al personal del área de atención sobre estrategias de presentación personal, técnica de ventas, manejo de situaciones, comunicación asertiva, forma parte de una de las herramientas más importantes que hace posible una conexión efectiva entre colaborador y usuario, el cual permite desarrollar una relación positiva para satisfacer sus necesidades (p. 665). Es importante que la organización implemente acciones que permitan desarrollar las competencias de los colaboradores encargados de interactuar con los clientes, para poder cumplir eficientemente con sus funciones, a fines de que el cliente quede satisfecho después de la prestación del servicio o la adquisición de los productos, creando lazos de fidelidad por parte del público.

Según Rojas et al. (2020), su importancia recae sobre diversos factores que involucran a la organización, debido que la atención no es desarrollada de manera eficiente, de acuerdo a las expectativas de los usuarios, generará problemas, dentro de los cuales se resaltan el incremento de datos y la reducción de la participación de mercado, debido a que si el colaborador no realiza no proyecta una imagen adecuada, este finalmente retirara su confianza y predilección por la misma, lo cual provocará la pérdida de prestigio

organizacional generalizada en base a una mala atención recibida (p. 225). Asimismo, la eficiencia en la atención al cliente asegurará la aceptación del servicio o producto ofertado, ya que el cliente lo que busca es satisfacer sus necesidades, para ello la organización debe contar con el personal calificado, para garantizar un óptimo desenvolvimiento durante la interacción con el consumidor, asimismo, resulta importante que la institución implemente capacitaciones en donde fortalezca las competencias laborales.

Acorde con Salazar y Cabrera (2016), existen cuatro factores sobresalientes que determina la calidad de atención, dentro los cuales se encuentra la equidad, el cual consiste en brindar oportunidades de acuerdo a las condiciones y necesidades de los usuarios, adaptando cada uno de los servicios de acuerdo a su perfil de esos limitaciones; también se encuentra factor de efectividad, el cual se concibe como la capacidad de una organización para brindar soluciones efectivas a los usuarios; seguidamente se encuentra factor de eficacia, el cual determina la eficacia de una organización para desarrollar sus funciones y procedimientos de acuerdo a la necesidades del público; finalmente se encuentra el factor de eficiencia, en el cual determina la capacidad organizacional para ofrecer soluciones y resultados por encima de las expectativas de los usuarios (p. 14). Para que la atención al cliente sea eficiente, se debe tener en cuenta cuatro aspectos importantes, dentro de los cuales tenemos: se debe conocer las necesidades y demandas por parte de los clientes, para que la organización se enfoque en satisfacerlas inmediatamente; luego se tiene, la efectividad, lo cual se define como la capacidad y el tiempo que se toma la organización, para satisfacer dichas necesidades; seguido tenemos la eficacia, es la capacidad de satisfacción que logra al momento de brindar el servicio, y por último tenemos, la capacidad organizacional, la cual será determinada por el profesionalismo que ofrece el personal.

Por otro lado, Suárez et al. (2019), sostienen que existen diferentes tipos de atención, los cuales se diferencian por el lugar donde esto se realizan, de todo lo más resaltantes encuentran la atención presencial, la cual involucra al

personal de la organización y los clientes de manera física y directa, en la cual las personas que necesitan un bien o servicio se acercan a ser las organizaciones para satisfacerlas, por lo tanto, el personal encargado de atenderlos, de buscar la mejor manera posible de comunicarse y conectarse con ellos para absolver sus dudas y sugerir la mejor solución posible. Atención telefónica, la cual es desarrollada utilizando los medios telefónicos para responder a las demandas y consultas de las personas, los cuales generalmente se caracterizan por ser consultados problemas presentados en el servicio brindado o para realizar cotizaciones sobre bienes o servicios que desean adquirir. Atención virtual, ésta es desarrollada utilizando los medios digitales, la cual permite interactuar entre un colaborador de una organización con el cliente o usuario mediante el uso de internet no solo para atender las dudas y consultas, sino también para desarrollar procedimientos de ventas, como, por ejemplo, cursos de aprendizaje, solución de problemas, entre otros (p. 156- 157). La atención al cliente puede desarrollarse de diferentes maneras, esta puede darse de manera presencial o física, permitiendo la interacción con el cliente y los colaboradores; asimismo, tenemos la atención vía telefónica, la cual se desarrolla a través de dispositivos móviles, los cuales deben realizarse de manera clara y eficiente; por último tenemos la atención virtual, esta modalidad involucra el uso de plataformas virtuales, en este caso la organización debe contar con internet y los encargados deben estar capacitados para desenvolverse eficientemente.

En cuanto a los presentes que determinan la calidad de atención, Uribe et al. (2017), sostienen que son los siguientes: privacidad, el cual determina que cada uno de los colaboradores posee información privada que no puede ser tocada por una organización, debido a que esta se considera como información privada respecto a su vida personal. Confidencialidad, esto determina los principios básicos del desarrollo del comercio, el cual establece que la información consolidada es proporcionada por el usuario a la organización, no debe ser difundida para fines no comerciales o aquellas que no estén estrictamente estipulados en un contrato, debido a que esto supone información personal y sensible que puede significar un riesgo o peligro para

el cliente o usuario, por lo tanto, debe ser guardado celosamente por la organización. Veracidad, este precepto establece que la información proporcionada por la organización a través del personal de atención, debe ser meras y correspondiente a la verdad, de modo que el cliente o usuario pueda tomar sus decisiones de manera acertada y no experimente resultados adversos luego de realizar su compra. Consentimiento informado, es un procedimiento que debe ser desarrollado para determinar la conformidad del cliente o usuario para el tratamiento de la información brindada hacia una organización, de modo que hizo uso de acuerdo a los términos y condiciones no represente una violación a su privacidad, la cual pueden incurrir de sanciones para la organización (p. 347). La atención al cliente debe regirse bajo distintos principios, entre los cuales tenemos: privacidad, es la información personal que proporciona el cliente a los encargados de atenderlos. Confidencialidad, este principio se basa en guardar dichos datos bajo estas normas de reserva, es decir estas no pueden ser difundidas para garantizar la seguridad del cliente. Veracidad, este principio se desarrolla en base a brindar información real sobre lo que se ofrece, a través de los encargados de ventas y atención al cliente. Consentimiento informado, viene a ser el manejo de la información brindada por parte del cliente, teniendo en cuenta las políticas de la empresa.

De acuerdo a Chamoly y Palomino (2021), una de las claves para mejorar y fortalecer la atención al usuario, se encuentra la prestación de un interés hacia las necesidades de los usuarios, de modo que se pueda recopilar información valiosa para moldear las actividades y procedimientos realizados para atenderlos, con lo cual se obtendrá una mejor aceptación y superación de sus expectativas; por lo tanto, es imprescindible incorporar diferentes elementos como el liderazgo; serán transmitidas a los colaboradores del área atención al usuario para que estos las pongan en práctica en su día a día y logren mejorar su desempeño, al mismo tiempo que brindan una calidad de atención óptima al usuario, resolviendo sus problemas y dudas que solucionen sus necesidades (p. 380). Asimismo, para que la atención al cliente sea eficiente, es clave que la organización realice estudios enfocados en conocer su

entorno, con el fin de obtener información que le permitan identificar las necesidades, para que posteriormente la organización implemente acciones dirigidas a satisfacer dichas necesidades, además, es fundamental que los líderes orienten al personal encargado de brindar la atención al cliente, permitiendo desenvolverse adecuadamente, generando experiencias agradables para los clientes.

Según Bustamante et al. (2020), los modelos teóricos que están relacionados a la calidad atención son: 1. No confirmación, el cual establece que cada uno de los clientes determina sus expectativas los niveles de satisfacción, de acuerdo a las experiencias de compras obtenidas en otras ocasiones, por lo tanto, la organización debe estar en constante análisis y recopilación de información para determinar de estos datos. 2. Descontento potencial, la cual está basada en el reconocimiento de que los clientes o los usuarios pueden presentar descontento por un bien o servicio brindado, por la atención recibida, por lo tanto, de planificar estrategias que permitan atender las quejas y reclamos de manera oportuna para dar una solución viable y eficiente. 3. Análisis de disponibilidad, el cual está orientado a desarrollar un constante análisis de la disponibilidad de recursos, de modo que siempre se encuentre la disponibilidad necesaria para atenderlos en el momento preciso. 4. Medición de la calidad percibida, la cual está relacionado a la valoración de las expectativas de las personas referente a la calidad recibida, de modo que se pueda tomar esta información. (p. 162).

Desde otra postura, Cervantes et al. (2020), mencionan que existen diferentes procedimientos y estrategias en donde se puede conocer la satisfacción del usuario, dentro de los cuales se encuentran el uso de instrumentos como los cuestionarios físicos o virtuales que se desarrollan con la finalidad de las opiniones de los usuarios respecto a la atención brindada por la legalización (p. 5). La organización debe valerse de instrumentos eficientes que permitan la recolección de datos concernientes al nivel de satisfacción percibida por el cliente, con el único fin de mejorar las deficiencias y corregir los errores que se puedan encontrar durante la ejecución del proceso de atención al cliente.

Por otro lado, Dos Santos (2016) sostiene que, es importante que la organización preste bastante interés a la información verbal en nombre para que emite el usuario respecto a los bienes y servicios presentados, así como la calidad de atención recibida por parte de ella, debido a que mediante estas prácticas se emite información valiosa para perfeccionar la calidad de atención y la redefinición de las propuestas en cuanto a bienes y servicios presentados al público (p. 83). La organización debe plantear medidas que permitan conocer las opiniones y la valoración que le dan a los servicios y productos adquiridos, con la finalidad de identificar las deficiencias que existen, para que posteriormente estas puedan ser mejoradas, generando un incremento a la los servicios y productos, asimismo, esto permitirá conocer el nivel del desempeño laboral.

En esa línea, Bollet et al. (2018), argumentan que la calidad de atención presenta diferentes características, dentro de los cuales se resaltan los siguientes: intangibilidad, la cual consiste en que ésta no puede ser vista pero sí puede ser percibida por los usuarios. Heterogeneidad, la cual determina que los servicios no pueden ser idénticos mucho menos iguales, por lo tanto, existe variaciones en cuanto a las atenciones, al mismo tiempo establece que lo motiva para la heterogeneidad se debe a que en el mismo servicio representado por persona diferentes, por lo tanto, su desempeño es variable. Perecibilidad, la cual determina que los servicios no pueden ser almacenados, por lo tanto, existe una simultaneidad del proceso de producción y consumo final al mismo tiempo. Ausencia de propiedad, la cual determina que los usuarios realmente sólo adquieren un derecho el cual da origen a la obligación de la organización para prestar el servicio contratado por el usuario (p. 76). La atención al cliente presenta especificaciones que la hacen peculiar, estas son; intangibilidad, hace referencia a que no es visible, sino que representa al aspecto sensitivo que experimenta el cliente. Heterogeneidad, el desenvolvimiento varía según el servicio que se brinda. Perecibilidad, se refiere al tiempo que dura el servicio y los productos, es decir que estos tienen un tiempo de caducidad. Ausencia de propiedad, se refiere a que los clientes

no forman ningún lazo de pertenencia con los servicios adquiridos, sino que reciben un derecho. Asimismo, brindar una buena atención al usuario proporciona que se sienta a gusto con el servicio brindado, mejorando así que tenga una buena imagen la institución, porque a través de ellos se producen las fuentes de ingresos, permitiendo a la institución a que brinde un buen servicio basado en la buena postura del personal capacitado para el desarrollo de nuevas habilidades que permitan mantener una buena orientación a las necesidades de los usuarios; como también puede existir problemas en la calidad de atención debido a que las instituciones no cuentan con aparatos que permitan mejorar los sistemas de pagos que proporcionan los usuarios, llegando a que tengan en algunas ocasiones malestar por el servicio deficiente que brindan, es por ello que se deben implementar estrategias y que mejoren los canales de pago.

Así también, Tumino y Poitevin (2014), sostienen es un elemento indispensable que promueve la imagen organizacional, por ende, es primordial que se desarrolle de modo óptimo, por personas debidamente capacitadas para atender de manera asertiva a los usuarios y resolver sus necesidades mediante procedimientos respetuosos y hepáticos (p. 66- 67). La buena reputación y el prestigio de una organización se determinan por la calidad del servicio o producto ofrecido, esto abarca también el tipo de atención que demuestra, para ello es importante que las organizaciones capaciten constantemente a su personal.

Asimismo, para Quesada (2021), la capacitación constante de los trabajadores que tiene contacto con el público, es una estrategia muy antigua pero muy funcional en la actualidad que permite contar con colaboradores eficientes, al mismo tiempo que hace posible la transmisión de información actualizada sobre técnicas de atención que le permitirá ser mucho más eficiente cuando realizan su labor encomendada por la organización (p. 4). Las organizaciones deben capacitar y motivar a sus colaboradores de manera constante, para optimizar el desenvolvimiento durante la interacción que requiere la prestación del servicio y la venta de productos. Asimismo, es

importante que las organizaciones implementen estrategias que mejoren los procesos de operatividad.

Según Cervantes et al. (2018), existen diversos componentes que permite medir la calidad de atención en las entidades: indicadores, los cuales hacen posible realizar una medición de la calidad como parte de un efecto, el cual permite determinar el nivel de calidad que alcanzará una organización respecto las perspectivas de los usuarios. Predicadores, las cuales son elemento muy importante que permiten predecir la reacción del público referente a la atención realizada, el cual permite adelantarse a los resultados para poder mejorar los procedimientos de atención. Todos ellos componen elementos muy importantes que deben ser manejados por las entidades públicas para llevar a cabo un proceso eficiente que permita suplir las necesidades del target no solo en cuanto a la resolución de sus problemas, sino también para definir elementos de confianza que hagan posible la restitución de la institucionalidad para el trabajo mancomunado (p. 29). La atención al cliente debe ejecutarse en función al público que se atiende, porque esta herramienta es un indicador de efectividad, es en este punto donde se llega a conocer la valoración y opinión que experimenta el cliente al adquirir los servicios o productos ofrecidos, asimismo, esta herramienta permite predecir el comportamiento del cliente con respecto al servicio que recibirá.

Para la realización de las dimensiones, Gallardo (2019) quien nos menciona **Elementos tangibles:** corresponde a la agrupación de todos aquellos equipos elementos tangibles que puede ser vistos y tocados por los usuarios. Los elementos tangibles dentro de la atención al cliente se refieren a todos los factores visibles y los recursos que pueden ser tocados durante la ejecución de la atención al cliente. Para Cervantes et al. (2018) estos elementos son observables dentro de la organización, dentro de los cuales se encuentran en su estructura, los equipos tecnológicos físicos, los materiales, del recurso humano, entre otros.

Fiabilidad: para Gallardo (2019) es la capacidad para realizar la prestación

de acuerdo a los ofrecimientos realizados de forma fiable y metódica para satisfacer las necesidades del público. La fiabilidad hace referencia a las distintas estrategias que mejoren las funciones. Hacer referencia a la capacidad organizativa que posee una entidad para ejecutar su prestación de servicios de acuerdo a ofrecimientos confiables. La fiabilidad, se lleva a cabo a fin de potenciar la calidad del desenvolvimiento del recurso humano.

Capacidad de respuesta: según Gallardo (2019) está determinada por la capacidad de una organización para brindar una respuesta inmediata y oportuna. Se refiere al tiempo que se toma la organización para solucionar y satisfacer las necesidades demandadas por los clientes. Para Fontalvo et al. (2020) este es un elemento muy importante para mejorar la confianza en la organización e incrementar los niveles de satisfacción. La capacidad de respuesta eficiente le da un plus a la organización, ya que significa que la necesidad del cliente será atendida con eficiencia y de manera inmediata.

Seguridad: para Gallardo (2019) es un mecanismo que permite mejorar la credibilidad de la organización hacia el público. La seguridad es el lazo de confianza que se crea entre cliente y organización. Para González et al. (2020) esta sensación puede ser transmitida a los usuarios mediante la personalidad de los colaboradores del área de atención. La seguridad con respecto a la atención al cliente se forja a través del desenvolvimiento de los colaboradores con los clientes, en los que influyen los valores y principios que poseen ambas partes.

Empatía: para Gallardo (2019) corresponde al nivel de atención de tipo individual, el cual es ofrecido por las organizaciones para resolver las necesidades sus clientes de acuerdo a sus limitaciones, gustos o preferencias. Para Lázaro et al. (2019) hace referencia a la atención que se ofrece al cliente y que éste se sienta atendido de acorde a sus gustos y preferencias. La empatía se refiere al comportamiento que demuestra el colaborador, en función a sus principios y valores, anteponiendo sus sentimientos de como quisiera ser tratado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

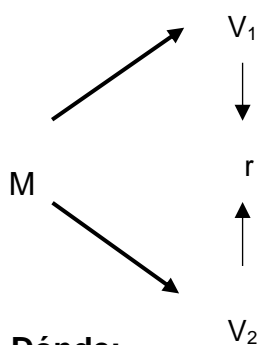
Tipo de estudio

El estudio pertenece al tipo básica porque aborda la recopilación de información para dar paso a la contrastación de hipótesis que permitirán determinar los medios o las estrategias más eficientes para solucionar el problema encontrado (Guillen y Valderrama, 2013, p. 164)

Diseño de investigación

El estudio es de **diseño no experimental**, dado a que no incurrió en la manipulación de los conceptos, sino que se llevó a cabo por medio de la observación. (Babativa, 2017, p. 51). De **alcance descriptivo correlacional**; descriptivo, dado a que se realizó la descripción detallada de los temas (Niño, 2011, p. 34) correlacional, pues está orientada a conocer el valor correlativo de las variables (Arias, 2012, p. 25) y posee un corte **transversal**, ya que el instrumento de medición se ha tomado en un único momento a la muestra de estudio (Cortes e Iglesias, 2004, p. 27)

El diseño fue esquematizado de la siguiente manera:



Dónde:

- M** = Muestra
- V1** = Gestión administrativa
- V2** = Atención al usuario
- r** = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Gestión administrativa

V2: Atención al usuario

Operacionalización

La operacionalización de las variables se encuentra en anexos

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población fue de 466 usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas (IESTPAY) - 2022.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Alumnos de todas las carreras que ofrece el institutito
- Usuarios mayores de 18 años hasta los 50 años
- Padres, apoderados y/o tutores de los alumnos

Criterios de exclusión

- Personal de la institución (personal administrativo, directivos y docentes)
- Usuarios en el rango de 18 a 50 años.

Muestra

La muestra fue tomada del autor, Babativa (2017) como una cantidad sustancial que ha sido seleccionados desde la población para abordar el estudio y obtener los resultados. (p. 82).

Para conocer el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z = 1,96
E = 0,05
p = 0,5
q = 0,5
N = 466

n =	3,8416	*	0,25	*	466
	0,0025	*	465	+	0,9604

n =	447,5464	211
	2,12	

Estuvo conformada por 211 usuarios.

Muestreo probabilístico

Según Hernández et al. (2014) es el procedimiento que se empleó para determinar la cantidad la de la muestra (p. 175)

Unidad de análisis

Fue un usuario del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas (IESTPAY) - 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Fue la encuesta, según Tamayo (2003) ayuda a dar una respuesta a posibles problemas en conceptos descriptivos como la correlación de variables que fue recogida de manera sistemática una información según un diseño determinado que se rige a la data obtenida. (p. 54). En ese contexto, en la investigación se utilizó la encuesta.

Instrumento

El instrumento para medir la variable gestión administrativa fue el cuestionario, el cual ha sido adaptado de la investigación de Córdoba (2020). Dicho instrumento tuvo como finalidad identificar el nivel de gestión administrativa. Dicho cuestionario cuenta con 16 ítems dividido en

4 dimensiones (planificación, organización, dirección y control). La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (16 – 37), regular (38 – 59) y bueno (60 – 80).

El instrumento para medir la variable atención al usuario fue el cuestionario, el cual ha sido adaptado de la investigación de Guevara (2018). Dicho instrumento tuvo como finalidad analizar el nivel de atención al usuario. Dicho cuestionario cuenta con 20 ítems dividido en 5 dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía). La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, fue el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100).

Validez

Se utilizó para la validez del cuestionario a tres expertos que tuvieron conocimiento en la materia.

Tabla 1.

Validación de expertos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.3	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.1	Si es aplicable
Atención al usuario	1	Metodólogo	4.3	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.2	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la validez de la primera variable fue 4.37, el cual hizo referencia el 87%, en tanto, para la segunda se tuvo un promedio de 4.4, el cual hizo referencia el 88% de concordancia en el criterio de los expertos.

Confiabilidad

Para conocer la confiabilidad de los cuestionarios se llevó a cabo la prueba de Alfa de Crombach, asimismo fue que esta sea aceptable tiene que ser mayor a 0.7.

Tabla 2.

Análisis de confiabilidad de gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Tabla 3.

Confiabilidad del número de preguntas de gestión administrativa.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	16

Tabla 4.

Análisis de confiabilidad de atención al usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Tabla 5.

Confiabilidad del número de preguntas de atención al usuario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	20

3.5. Procedimientos

Con la finalidad de recoger información relevante de la muestra, se ha procedido a elaborar dos cuestionarios a partir de investigaciones preliminares. Una vez completado ambos instrumentos de medición con la cantidad de preguntas sugeridas, se ha procedido a su validación por medio del juicio de tres expertos en la materia. Posterior a ello, se aplicó el instrumento a la muestra de estudio de manera dirigida; los datos fueron procesados en el estadístico Spss. Para culminar con la exposición de las conclusiones y sugerencias.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se aplicó el coeficiente de correlación en virtud de conocer el valor correlativo que existe entre ambas variables, mismo que toma valores -1 y 1, donde se establece que el coeficiente positivo muestra dependencia o inversa.

3.7. Aspectos éticos

Para llevar a cabo la presente investigación se tomó en consideración los principios éticos que rigen las investigaciones, iniciando por la **beneficiencia**, en la cual es estipula que el estudio se realizó únicamente con fines académicos, **no maleficiencia**, puesto que no se pretende causar daño a la imagen de la institución ni mucho menos perjudicar su accionar, **justicia**, porque se trató con el mismo grado de dignidad y respeto a todos los participantes y **autonomía**, puesto que el autor ha tenido la libertad de escoger los temas que pretende conocer dentro de la institución y diseñar los instrumentos para recopilar los datos a los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.

Tabla 6.

Nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	62	29 %
Regular	38 – 59	105	50 %
Bueno	60 - 80	44	21 %
Total		211	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas.

Interpretación:

En la tabla 6, referido al nivel de gestión administrativa, es regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %, dichos resultados se deben a que no cumple con las actividades planificadas dentro del rango de tiempo establecido, no se desarrolla actividades estratégicas para contrarrestar los factores externos y hacer frente a la competencia.

4.2. Nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.

Tabla 7.

Nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	61	29 %
Regular	48 – 74	103	49 %
Bueno	75 - 100	47	22 %
Total		211	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas.

Interpretación:

En la tabla 7, en lo relacionado al nivel de atención al usuario, es regular

en 49 %, malo en 29 % y bueno en 22 %, dado que las instalaciones físicas (equipo) no se encuentran en un buen estado de funcionamiento, el mobiliario con el que cuenta no está en óptimas condiciones para el uso de los usuarios

Tabla 8.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,187	211	,000
Atención al usuario	,124	211	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 8, puesto que la muestra está conformada por un total de 211 usuarios se ha procedido a utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, en tanto, para determinar el nivel de correlación que existe entre las variables estudiadas se ha utilizado el coeficiente de Rho Spearman.

4.3. Relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

Tabla 9.

Relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

			Planificación	Atención al usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	211	211
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	211	211

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 9, se contempla la relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.836 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.4. Relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

Tabla 10.

Relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

			Organización	Atención al usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	211	211
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	211	211

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 10, se contempla la relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.840 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.5. Relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

Tabla 11.

Relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

			Dirección	Atención al usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	211	211
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	211	211

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 11, se contempla la relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.791 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

4.6. Relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

Tabla 12.

Relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.

			Control	Atención al usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	211	211
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	211	211

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 12, se contempla la relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.841 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

4.7. Relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.

Tabla 13.

Relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.

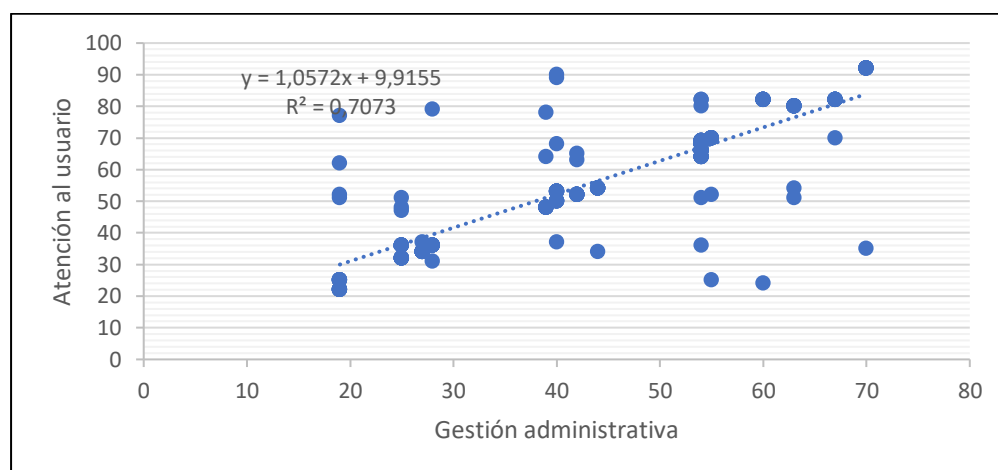
		Gestión administrativa	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,841**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	211	211
	Atención al usuario	,841**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	211	211

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1

Dispersión entre la gestión administrativa y atención al usuario.



Interpretación:

En la tabla 13, se contempla la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico

Público Amazonas, Yurimaguas - 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 841 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), asimismo, solo el 70.73 % de la atención al usuario es influenciado por la gestión administrativa.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrastan los resultados, teniendo que el nivel de gestión administrativa, es regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %, pues no cumple con las actividades planificadas dentro del rango de tiempo establecido, no se desarrolla actividades estratégicas para contrarrestar los factores externos y hacer frente a la competencia, dicho resultado coincide con González et al. (2020), indica que, existe un desconocimiento generalizado del proceso de gestión administrativa en la empresa, debido a que se pudo comprobar que no hay una planificación estratégica eficiente que haga posible la determinación de las estrategias a aplicar para lograr el desarrollo empresarial; asimismo, se conoció que no existe un documento que determine el análisis comerciales para que a partir de ello se formulen las estrategias pertinentes que promuevan la minimización de debilidades y amenazas.

Asimismo a Mendoza et al. (2018), refiere que, mediante el mejoramiento de procedimientos relacionados al control interno en la gestión institucional, se podrá potenciar la eficiencia en la gestión municipal debido a que a medida que se controlen los recursos tanto en su disponibilidad como en su utilización, se podrán tomar acciones inmediatas para solucionar los problemas presentados para prevenir problemas mayores; asimismo, se pueden medir los resultados de las actividades y procesos desarrollados para establecer el rendimiento de las inversiones, de modo que se puedan reforzarlas o reemplazarlas para encaminar el éxito de la gestión, en ese mismo contexto a Bastidas (2018), quien manifiesta que, esta circunscripción local del sistema nacional de salud, en referencia a los SILOS, fue reconocido a nivel de gobiernos internacionales como un nuevo modelo de reforma en lo que abarca la salud mediante la atención primaria, por lo que en otros países fue considerado como una reforma administrativa, asimismo a Bernasconi y Rodríguez (2018), hace mención, la variable independiente es un grupo de mecanismos que permiten manejar y distribuir eficientemente todos los recursos asignados para ejecutar la producción, asegurando que los procesos se realicen adecuadamente.

Además, el nivel de atención al usuario, es regular en 49 %, malo en 29 % y bueno en 22 %, dado que, las instalaciones físicas (equipo) no se encuentran en un buen estado de funcionamiento, el mobiliario con el que cuenta no está en óptimas condiciones para el uso de los usuarios, dicho resultado coincide con Fontalvo et al. (2020), hace mención que, la información recopilada permitió determinar que el 56% de personas encuestadas mencionan que reciben un buen servicio, por lo tanto se muestran satisfechos, asimismo, el 36% sostiene la calidad es media debido a que ha experimentado retrasos al momento de la atención para resolver sus dudas y consultas; finalmente, se conoció que el 8% indica que es mala, debido a que el personal designado para la atención al público, no es empático y no muestra tener las habilidades y competencias necesarias para desempeñar su función, evidenciado mediante malas prácticas como la irritación al momento de ser consultados, demora en el proceso, entre otros.

En cuanto a Haro et al. (2018), se refiere que, todos los organismos que brindan servicio de salud deben proporcionar estrategias de gestión en la calidad de sus servicios, estableciendo mecanismos que prioricen la atención adecuada de los pacientes y que se desempeñen de manera correcta las actividades, en cuanto Álvarez et al. (2021), hace mención que, la atención al usuario presenta ciertas deficiencias que no permiten la satisfacción eficiente de las necesidades del público, quienes mencionan que el personal encargado para atender sus diferentes consultas, no presentan la predisposición para dar solución a los problemas o consultas realizadas, por lo tanto, al tratarse de una entidad estatal, se debe tomar las acciones inmediatas requeridas para poder revertir esta situación, medida que la población debe ser un servicio eficiente de calidad de vida que aportan mediante sus contribuciones financieras con el pago de sus tributos.

En ese mismo contexto Soto (2019), indica que, después de haber analizado información recabada, la cual fue proporcionada por los usuarios del hospital, se determinó que la entidad posee diferentes problemas, los cuales están relacionados esencialmente con la falta de equipamiento tecnológico, lo cual

origina que las personas tengan que esperar por largo tiempo, sobre todo cuando se trata de casos de emergencia donde la ausencia de una intervención inmediata puede significar la muerte para el paciente, en cuanto Barrientos (2018), hace mención que, se realizaron la capacitación correspondiente a todos los colaboradores de Call Center, inciden significativamente en la atención a los usuarios, ofrecen a los colaboradores toda la información oportuna y útil con el propósito de corregir problemas que pueden estar ocurriendo dentro de la institución, bajo la misma línea Aguilar et al. (2021), hace mención que, es importante que se gestione actividades que permitan mantener una evaluación constante de las áreas que brindan el servicio de atención a los alumnos, teniendo en cuenta una mejora en la atención que brinda la institución y que los estudiantes se sientan fidelizados gracias al buen servicio que se les brinda.

Así mismo, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,841 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 70.73 % de la atención al usuario es influenciado por la gestión administrativa, dichos resultados coinciden con Anchelia et al. (2021), quien manifiesta que, después de analizar de manera estadística la información recopilada por medio del estadístico de Pearson se obtuvo una correlación de 0.885 el cual vislumbra un tipo de relación positiva, por consiguiente, se alude que, mediante la mejora de la gestión municipal, se podrá incrementar la calidad en las prestaciones para incrementar la satisfacción de los usuarios como parte de su responsabilidad asignada al ser un ente público al servicio de la población. En cuanto a Dávila (2020), indica que, el valor obtenido del estadístico de Pearson fue 0.901, por tanto, se procedió a determinar que la relación positiva encontrándose dentro de un nivel alto, por el cual llevo al desarrollo eficiente de una gestión administrativa dentro de la entidad investigada, ayudará a que los usuarios reciban una mejor atención, por lo tanto, es indispensable el fortalecimiento de esta variable como herramienta para mejorar los lineamientos que conllevan a entregar una

atención eficiente.

En ese mismo contexto a Cachique (2018), refiere que, ya que el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson ($\chi^2=48,788$) es superior al Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), y encontrándose un valor de sig. $< 0,05$ (bilateral), se estableció que los conceptos estudiados presenta una correlación positiva, el cual establece que a medida que la entidad potencie las habilidades y competencias del talento humano, se podrá mejorar cada una de las actividades que estos desarrollan para atender a los usuarios, por lo tanto, es indispensable que se dé cumplimiento al plan de capacitaciones establecido, debido a que esto permitirá realizar la entrega de una atención de calidad al público; asimismo, se determinó que se acepta el planteamiento de la hipótesis alterna. Además, Alegría (2020), refiere que haciendo uso del estadístico de Pearson se logró establecer que las variables se encuentran relacionadas dentro de un marco positivo medio pues el valor que se ha obtenido fue 0.744, por ende, se establece que las actividades que defina la plana directiva para llevar a cabo dentro de la institución impactan de manera directa en la calidad de servicios, por ende, es importante que se definan con antelación los pasos que se desarrollarán a la hora de atender las inquietudes de los usuarios.

En cuanto a Cárdenas (2021), indica que, se encontró que los temas tratados en la investigación se encuentran relacionados de manera significativa puesto que el valor que se ha encontrado a través del estadístico de Spearman fue 0.989 y la significancia hallada fue 0.000; el nivel de la gestión administrativa estuvo conformada por un bajo porcentaje al cual amerita un 51 %, medio en 24 % y alto en 25 %, también se tuvo en cuenta, el nivel de calidad de servicio conformado por un índice bajo en 49 %, medio en 32 % y alto en 19 %. De igual manera Franco (2021), manifiesta que mediante el empleo del estadígrafo de Spearman se evidenció la existencia de una relación entre las variables mencionadas de gestión administrativa teniendo como resultado que se relacionan entre sí, lo anterior es reforzado ya que el valor de significancia fue inferior a 0.5.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,841 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 70.73 % de la atención al usuario es influenciado por la gestión administrativa.
- 6.2.** El nivel de gestión administrativa, es regular en 50 %, malo en 29 % y bueno en 21 %, dichos resultados se deben a que no cumple con las actividades planificadas dentro del rango de tiempo establecido, no se desarrolla actividades estratégicas para contrarrestar los factores externos y hacer frente a la competencia.
- 6.3.** El nivel de atención al usuario, es regular en 49 %, malo en 29 % y bueno en 22 %, dado que, las instalaciones físicas (equipo) no se encuentran en un buen estado de funcionamiento, el mobiliario con el que cuenta no está en óptimas condiciones para el uso de los usuarios.
- 6.4.** Existe relación significativa entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.836 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor planificación, mejor será la atención al usuario.
- 6.5.** Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.840 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor organización, mejor será la atención al usuario.
- 6.6.** Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.791 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor dirección, mejor será la atención al

usuario.

- 6.7.** Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.841 (correlación positiva alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), indicando que a mejor control, mejor será la atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Director del IESTPAY, llevar a cabo reuniones de coordinación con todas las áreas de manera consecuyente, para brindar una adecuada atención y evitar constantes quejas de los usuarios (alumnos) por el bajo servicio de atención de los trabajadores.
- 7.2.** Al Director del IESTPAY, organizar al personal administrativo, lo que conlleva a que brinden a los docentes todos los materiales para poder brindar una adecuada calidad educativa.
- 7.3.** Al Director del IESTPAY, con un liderazgo situacional, sobre todo cuando se designa responsabilidades al personal administrativo, para poder actuar de acuerdo al momento.
- 7.4.** Al jefe del área de control interno, realizar controles oportunos para que se comunique de manera adecuada a los encargados de tomar las decisiones.
- 7.5.** Al jefe del área de control interno, difundir los hallazgos a los superiores inmediatos con el fin de poder reformular las estrategias aplicadas en el desarrollo de las actividades.
- 7.6.** Al Director del IESTPAY, mejorar los tiempos de atención en los procesos de matrículas hacia los estudiantes como también evaluar los costos.
- 7.7.** Al Director del IESTPAY, gestionar la construcción de infraestructura en todas las carreras, con aulas y equipos bien implementados.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Palomino, G. & Suarez, H. (2020). *Quality of financial administrative management in municipalities, 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Aguilar, M. Mori, M. Panche, B. y Grus, C. (2021). *The quality of service and the loyalty of students in a university education institution*. (artículo científico) Universidad César Vallejo. Lima –Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/612/795>
- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). *Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima*. INNOVA Research Journal.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Alvarado, J., Almeida, J., Vélez, G. & Cornejo, D. (2020). *State of the administrative process in the agricultural production units of Santo Domingo, Ecuador*. Revista Espacio.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n05/a20v41n05p08.pdf>
- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J. & Palomino, G. (2021). *User attention in health systems*. Universidad César Vallejo. Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. & Escalante, J. (2021). *Administrative management and organizational commitment in educational institutions*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download

d

Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Balcazar, A. (2020). *Administrative management in social entities of the E.S.E state of Cundinamarca*. *Lúmina* 21. Cundinamarca, Colombia.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/6034>

Barrientos, V. Díaz, L. Ledesma, M. y Huamani, E. (2018). *Staff training: Management of attention in Call Center of EsSalud*. (artículo científico) Universidad Privada San Juan Bautista, Perú.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058776014/movil/>

Bastidas, G. (2018). *Primary health care. The Venezuela case*. (artículo científico) *Horizonte Sanitario*. Venezuela.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v17n3/2007-7459-hs-17-03-165.pdf>

Bernasconi, A. & Rodríguez, E. (2018). *Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7338167.pdf>

Blanco, M. (2014). *Atención al ciudadano*. Universidad de Santiago de Compostela. España.

Bollet, F., Oyola, S. & Ferrari, F. (2018). *The quality of service and the satisfaction of the client in the regional directorate of foreign trade and tourism, Pucallpa, 2018*. *Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica*.
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/125/114>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. & Michelle, T. (2020). *From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador*. Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>
- Cachique, A. (2018). *Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, L. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, S., Peña, O. & Suárez, D. (2019). *Quality of service in maternal-pediatric centers of Zulia state in Venezuela*. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Cervantes, G., Muñoz, G. & Inda, A. (2020). *Teamwork and its effect on customer service quality*. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P. & Salgado, R. (2018). *Quality of service in higher education institution in the city of Barranquilla*. Revista ciencias administrativas- Revista Digital. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039/4100>
- Chamoly, K. & Palomino, G. (2021). *Management of the quality of service to the user in the UGEL: A regional view*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Chiavenato, I (2013), *Administración de Recursos Humanos*”. (5° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacio

n.pdf

- Dávila, H. (2020). *Gestión administrativa y atención a los usuarios de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Tarapoto, 2020*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50223/D%c3%a1vila_PH%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dos Santos, M. (2016). *Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén*. Revista de la Educación Superior. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-educacion-superior-216-pdf-S0185276016300048>
- Farias, P., Tapia, M., & Tifner, S. (2019). *Perceived satisfaction and quality of medical care in health systems*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi2019/epi193b.pdf>
- Fontalvo, T., De la hoz, E. & De la Hoz, E. (2020). *A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia*. Universidad Libre, Barranquilla, Colombia.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>
- Franco, L. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los efectivos policiales de la comisaría de familia de Moyobamba, 2021*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70150/Franco_BFI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo, R., Pasaca, M., Cevallos, C. & Toral, R. (2019), *The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja - Ecuador*. (Artículo científico), Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo city*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guillen, O.& Valderrama, S. (2013). Guía Para Elaborar La Tesis Universitaria Escuela De Posgrado. Ando Educando, 150.
https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_L

A_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO

- Haro, J. Macías, M. López, B. y Ayala, M. (2018). *Quality management system in the health care service*. (artículo científico) Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790/pdf>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezu, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of peru and its associated factors*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
- Hernández, P. (2011). *The relevance of user satisfaction*. Revista Documentación de las Ciencias de la Información. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lázaro, I., Rodríguez, S, & Martínez, J. (2019). *User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016*. Revista Médica Electrónica. http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554/pdf_468
- López, A. (2021). *Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María*. Gaceta científica. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/928>
- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta*. Revista Científica: Dominio de Las Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Mendoza, V. & Moreira, J. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. Revista Fipcaec. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. & Barreiro, I. (2018). *Internal control and its influence on the administrative management of the public sector*. Universidad Estatal del Sur de Manabí Jipijapa. Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

- Montes, J. & Pulla, O. (2019). *The administrative management and its impact on the productivity of Ecuadorian microenterprises. Case study Dipromax workshop in the city of Santo Domingo*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Murrieta, P. & Farje, J. (2021). *Institutional climate and administrative management in schools with complete school day, Rodríguez de Mendoza, Peru*. Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/648/797>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- Orellana, D., Erazo, J., Narvaéz, C. & Matovelle, M. (2019). *Administrative Management, a key element for the development of transport service companies*. Visionario Digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639/1545>
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. F. (2021). *Quality management of the User Service process*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421/573>
- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Revista Científica De Enfermería – RECIEN. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Quesada, J. (2021). *Administrative Service Quality: Impact on the Commitment, Satisfaction, and Performance of University Students*. Universidad & Empresa. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/10352/10274>
- Ramírez, L., Camacho, W., Gómez, D., Galarza, M. y Nagua, J. (2019). *Administrative Management and its impact on institutional development in*

- the parish governments of babahoyo, ecuador: reality and perspectives.*
 Revista Ciencia e Investigación.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/689/558>
- Riffo, R. (2019). *Administrative and quality management in schools in the Chorrillos.*
 Revista Scientific.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises.*
 Información Tecnológica. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnosis of the quality of service, in Customer service, at the national university of Chimborazo - Ecuador.* Industrial Data.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Salguero, N. & García, C. (2018). *Efficient Administrative Management.* Polo Del Conocimiento.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Salvador, C. (2018). *La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla-2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14462/Salvador_LCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, A. (2019). *Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources.*
 Universidad César Vallejo, Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). *Perceived quality of care in CAI III health center.* Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.* (4ta ed.) Limusa.
https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION

N_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1

- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. (4ta ed.) Limusa.
https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1
- Tumino, M. & Poitevin, E. (2014). *Quality assessment of university service from students and teacher's perceptions: a case study*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
<https://revistas.uam.es/reice/article/view/2856/3073>
- Uribe, N., Vásquez, N., Usuga, D. & Ceballos, Y. (2017). *Improvement proposal to high waiting times at customer service in a health promoter using discrete event simulation*. Scientia Et Technica.
<https://doi.org/10.22517/23447214.12881>
- Vargas, V., Valecillos, J. & Hernández, C. (2013). *Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement*. Revista de Ciencias Sociales.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vásquez, G., Parrales, D. & Morales, V. (2021). *Administrative process: determining factor in the organizational development of msms*. Revista Publicando.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249/2456>
- Vásquez, K. & Farje, J. (2020). *Effectiveness of administrative management in high Andean local governments, Luya, Amazonas región*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>
- Ventura, A. (2021). *Administrative management and motivation in the production of a natural product company, 2020*. Digital Publisher CEIT.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897405>

ANEXOS

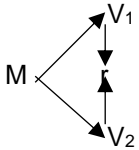
Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y los recursos materiales, humanos y financieros de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. (Bernasconi & Rodríguez, 2018)	Conjunto de mecanismos que permiten manejar y distribuir eficientemente todos los recursos asignados para ejecutar la producción, asegurando que los procesos se realicen adecuadamente. La variable ser medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Planificación	Actividades planificadas	Ordinal
				Gestión organizativa	
				Gestión estratégica	
				Diseño de los documentos de gestión	
			Organización	Asignación de funciones	
				integración del personal	
				Procesos administrativos	
			Dirección	Capacidad de Administrar	
				Objetivo y liderazgo	
				Uso adecuado de los Recursos económicos	
			Control	Cumplimiento de las necesidades internas	
				Evaluación de las actividades del personal	
				desempeño de acciones	
Supervisión de las actividades del personal					
Transparencia de la Gestión					
Atención al usuario	Según Gallardo (2019) es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del usuario. Los usuarios constituyen sus apreciaciones de la calidad de la atención basada en la estimación del desempeño en varios niveles, y al final ajustan esas tasaciones para obtener una captación general de la índole de la atención (p. 11).	Es la etapa final del proceso operativo, es decir es la interacción del personal encargado durante la prestación del servicio o la venta de productos, esta debe ser eficiente, generando de este modo satisfacción y buena experiencia para los consumidores. La variable ser medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Elementos tangibles	Equipos e infraestructura Gestión de personal	Ordinal
			Fiabilidad	Tiempo de espera Atención Información completa y oportuna	
			Capacidad de respuesta	Rapidez Comunicación Respuestas	
			Seguridad	Confianza Respuestas Seguimiento	
			Empatía	Rapidez Atención personalizada Amabilidad	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p> <p>Analizar el nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, es buena.</p> <p>H2: El nivel de atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022, es buena.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la planificación y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la organización y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.</p> <p>Establecer la relación entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.</p>	<p>H5: Existe relación significativa entre la dirección y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.</p> <p>H6: Existe relación significativa entre el control y la atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas – 2022.</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transversal</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión administrativa V2= Atención al usuario r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población está conformada por 466 usuarios.</p> <p>Muestra La muestra está conformada por 211 usuarios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gestión administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Atención al usuario</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Atención al usuario	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Variables	Dimensiones														
Gestión administrativa	Planificación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Atención al usuario	Elementos tangibles														
	Fiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión administrativa. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	El IESTPAY cumple con las actividades planificadas dentro del rango de tiempo establecido.					
2	El IESTPAY gestiona adecuadamente sus recursos disponibles (tecnológicos, humanos y financieros) con el fin de obtener mejores resultados.					
3	El IESTPAY desarrolla actividades estratégicas para contrarrestar los factores externos y hacer frente a la competencia.					
4	El IESTPAY cuenta con documentos de gestión actualizados con el propósito de organizar al personal y alcanzar las metas definidas.					
Organización						
5	Ha percibido usted que el personal del IESTPAY conoce a cabalidad sus funciones y tareas dentro de su puesto de trabajo.					

6	Ha percibido usted que el personal del IESTPAY participa activamente en las actividades que se desarrolla en la institución.					
7	El IESTPAY cuenta con una estructura organizativa acorde con las necesidades de la institución.					
8	Los colaboradores del IESTPAY organizan sus actividades, a fin que se obtengan los resultados previstos.					
Dirección						
9	Ha percibido usted que los directivos del IESTPAY cuentan con las capacidades y competencias necesarias para desempeñar el cargo que actualmente ocupan.					
10	Los directivos del IESTPAY muestran habilidades de liderazgo para encaminar al personal hacia los objetivos.					
11	Ha percibido usted que los directivos del IESTPAY distribuyen eficientemente los recursos financieros de la institución.					
12	Las decisiones sobre la distribución de los recursos internos en el IESTPAY se realizan previo estudio de contrarrestar las falencias y necesidades internas.					
Control						
13	En el IESTPAY se evalúa y corrige las actividades ejecutadas con el propósito de brindar un servicio de calidad a los usuarios.					
14	En el IESTPAY se corrige el desempeño de los colaboradores con el fin de cumplir adecuadamente con los objetivos propuestos.					
15	En el IESTPAY se supervisa constantemente el desempeño del personal a fin de que se cumpla satisfactoriamente con las funciones delegadas.					
16	En el IESTPAY se desarrollan auditorías internas y externas para hacer más transparente la gestión del ente.					

Fuente: Córdoba (2020) "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019"

Cuestionario: Atención al usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de atención al usuario. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Las instalaciones físicas (equipo) del IESTPAY se encuentran en un buen estado de funcionamiento.					
2	El mobiliario con el que cuenta el IESTPAY está en óptimas condiciones para el uso de los usuarios.					
3	El IESTPAY cuenta con personal capacitado y con experiencia para desarrollar sus funciones.					
4	El personal del IESTPAY suele estar presentable en el momento de la atención (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
Fiabilidad						
5	El tiempo que destina el personal del IESTPAY para la atención del usuario es igual para todos					
6	En el IESTPAY la atención se realiza respetando el orden de llegada de los usuarios.					
7	La información que emite el personal del IESTPAY a los usuarios es concisa y puntual.					

8	La información proporcionada por los colaboradores del IESTPAY responde a sus necesidades y dudas.					
Capacidad de respuesta						
9	El personal del IESTPAY ofrece una atención rápida y oportuna.					
10	El personal del IESTPAY brinda soluciones rápidas ante los dilemas que presentan los usuarios.					
11	El personal del IESTPAY se comunica con los usuarios utilizando un lenguaje apropiado y entendible.					
12	El personal del IESTPAY responde a todas las interrogantes emitidas por los usuarios.					
Seguridad						
13	El personal del IESTPAY genera confianza con la información que trasmite.					
14	El personal del IESTPAY se muestra seguro al responder las dudas e inquietudes de los usuarios.					
15	El personal del IESTPAY realiza el seguimiento paulatino de los usuarios con el fin de ofrecer un mejor servicio.					
16	El personal del IESTPAY brinda información oportuna a los usuarios sobre el seguimiento de sus trámites y/o gestiones.					
Empatía						
17	El personal del IESTPAY brinda un servicio rápido y cortés a los usuarios.					
18	El personal del IESTPAY suelen ser empático ante las necesidades de los usuarios.					
19	El personal del IESTPAY ofrece una atención personalizada a los usuarios.					
20	El personal del IESTPAY le ofrece un trato amable a la hora de ser entendido.					

Fuente: Guevara (2018) "Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay.
Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
Especialidad : Magister en Gestión Pública.
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa.
Autor del instrumento : Marquez López, Mayra Carolina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto 30 de mayo de 2022.


INC. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
DOCENTE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario.
 Autor del instrumento : Marquez López, Mayra Carolina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sueltos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención al usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención al usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención al usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto 30 de mayo de 2022.


 ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCENTE
 MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Panduro Salas, Aladino
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor de Ciencias de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa.
 Autor del instrumento : Marquez López, Mayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4,7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es confiable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 30 de mayo de 2022.


 Aladino Panduro Salas
 R.N. 2301120059



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Panduro Salas, Aladino
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Doctor de Ciencias de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario.
 Autor del instrumento : Marquez López, Mayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención al usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención al usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención al usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 30 de mayo de 2022.


 Aladino Panduro Salas
 D.N. 2301125059



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Marquez López, Mayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

A partir de la revisión de la matriz de consistencia, de la matriz de operacionalización de variables y del instrumento, se entiende que el interés del investigador es conocer la percepción de los usuarios de la entidad pública, objeto de investigación, respecto a la gestión administrativa, pero utiliza para el análisis un marco referencial general de la administración privada como es el proceso administrativo, asumiendo que es de interés del investigador explorar también esto en la investigación. Si bien existen otras técnicas para la evaluación de esta variable fundamentadas en el marco normativo público, se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 30 de mayo de 2022.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención al usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Marquez López, Mayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención al usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable; de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención al usuario				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención al usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 30 de mayo de 2022.



.....
Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECÓNOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"AMAZONAS - YURIMAGUAS"



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "AMAZONAS - YURIMAGUAS", QUE SUSCRIBE.

HACE CONSTAR:

Que la estudiante: **MAYRA CAROLINA MARQUEZ LÓPEZ**, de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizada a realizar la investigación titulada "Gestión administrativa y atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022", en el presente año.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada y para los fines que estime conveniente.

Yurimaguas, 30 de mayo del 2022.

Atentamente,



EELER PIZARRO TRUJARINO
Director General
I.E.S.T.P.A.Y.

BASE DE DATOS

VARIABLE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Planificación					Organización					Dirección					Control					TOTAL
	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	p16	sub total	
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54

26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
51	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
52	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
53	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
54	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55

55	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
56	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
57	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
58	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
60	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
61	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
62	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
63	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
64	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
65	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
66	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
67	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
68	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
69	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
70	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
71	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
72	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
73	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
74	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
75	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
76	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
77	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
78	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
79	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
80	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
81	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
82	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
83	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19

84	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
85	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
86	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
88	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
89	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
90	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
91	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
92	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
93	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
94	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
95	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
96	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
97	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
98	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
99	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
100	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
101	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
102	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
103	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
104	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
105	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
106	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
107	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
108	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
109	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
110	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
111	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
112	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44

113	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
114	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
115	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
116	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
117	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
118	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
119	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
120	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
121	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
122	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
123	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
124	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
125	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
126	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
127	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
128	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
129	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
130	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
131	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
132	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
133	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
134	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
135	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
136	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
137	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
138	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
139	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
140	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
141	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40

142	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
143	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
144	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
145	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
146	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
147	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
148	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
149	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
150	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
151	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
152	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
153	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
154	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
155	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
156	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
157	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
158	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
159	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
160	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
161	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
162	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
163	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
164	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
165	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
166	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
167	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
168	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
169	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
170	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70

171	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
172	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
173	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
174	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
175	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
176	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
177	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
178	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
179	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
180	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
181	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
182	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
183	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19
184	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
185	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
186	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
187	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
188	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
189	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
190	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
191	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
192	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
193	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
194	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
195	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
196	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
197	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
198	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	54
199	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	19

200	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
201	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
202	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	27
203	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
204	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
205	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	60
206	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
207	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	67
208	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	44
209	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
210	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	55
211	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
	sub total				2367	sub total				2327	sub total				2304	sub total				2341	9339

VARIABLE II: ATENCIÓN AL USUARIO

Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					TOTAL	
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	pr13	pr14	pr15	pr16	sub total	pr17	pr18	pr19	pr20		sub total
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
24	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
25	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68

26	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
28	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
29	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
30	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
32	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
33	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
34	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
35	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
36	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
37	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
46	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
47	4	2	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	54
48	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	65
49	3	2	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	24
50	5	1	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	35
51	5	3	3	4	15	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	70
52	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	34
53	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
54	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	52

55	2	3	4	4	13	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	79
56	2	5	5	4	16	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	89
57	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	82
58	2	2	3	2	9	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	2	2	3	2	9	3	2	4	2	11	52
59	1	2	2	3	8	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	47
60	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
61	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	37
62	4	2	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	1	10	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11	51
63	2	4	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	1	11	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	62
64	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
65	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
66	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
68	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
69	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
70	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
71	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
72	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
73	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
74	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
75	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
76	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
77	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
78	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
79	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
80	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
81	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
82	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
83	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22

84	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
85	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
86	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
88	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
89	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
90	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
92	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
93	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
94	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
95	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
96	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
97	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
98	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
99	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
100	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
101	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
102	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
103	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
104	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
105	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
106	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
108	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
109	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
110	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
111	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
112	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54

113	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
114	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
115	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
116	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
117	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
118	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
119	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
120	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
121	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
122	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
123	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
124	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
125	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
126	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
128	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
129	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
130	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
131	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
132	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
133	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
134	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
135	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
136	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
137	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
138	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
139	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
140	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
141	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53

142	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
143	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
144	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
145	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
146	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
147	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
148	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
149	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
150	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
151	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
152	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	54
153	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	2	12	64
154	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	4	7	25
155	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	1	7	31
156	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
157	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	4	10	36
158	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	77
159	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	2	9	51
160	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	3	16	80
161	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	3	16	90
162	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
163	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	1	9	51
164	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
165	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	69
166	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	37
167	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	51
168	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	63
169	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
170	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92

171	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
172	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
173	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
174	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
175	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
176	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	50
177	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	64
178	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	25
179	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	36
180	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
181	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
182	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
183	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
184	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
185	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
186	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
187	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
188	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
189	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
190	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
191	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
192	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
193	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
194	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
195	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
196	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	69
197	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	53
198	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	66
199	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22

200	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	32
201	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	68
202	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	34
203	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
204	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	52
205	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	82
206	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	92
207	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	82
208	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	2	4	2	4	12	54
209	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	48
210	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	70
211	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	1	6	36
	sub total				2319	sub total				2407	sub total				2442	sub total				2318	sub total				2477	11963



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Amazonas, Yurimaguas - 2022", cuyo autor es MARQUEZ LOPEZ MAYRA CAROLINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID 0000-0003-3911-3806	Firmado digitalmente por: SSANCHEZDA2081 el 14-08-2022 12:20:11

Código documento Trilce: TRI - 0394365